

EVALUASI PROGRAM *THE SUNAN GIRI AWARD*

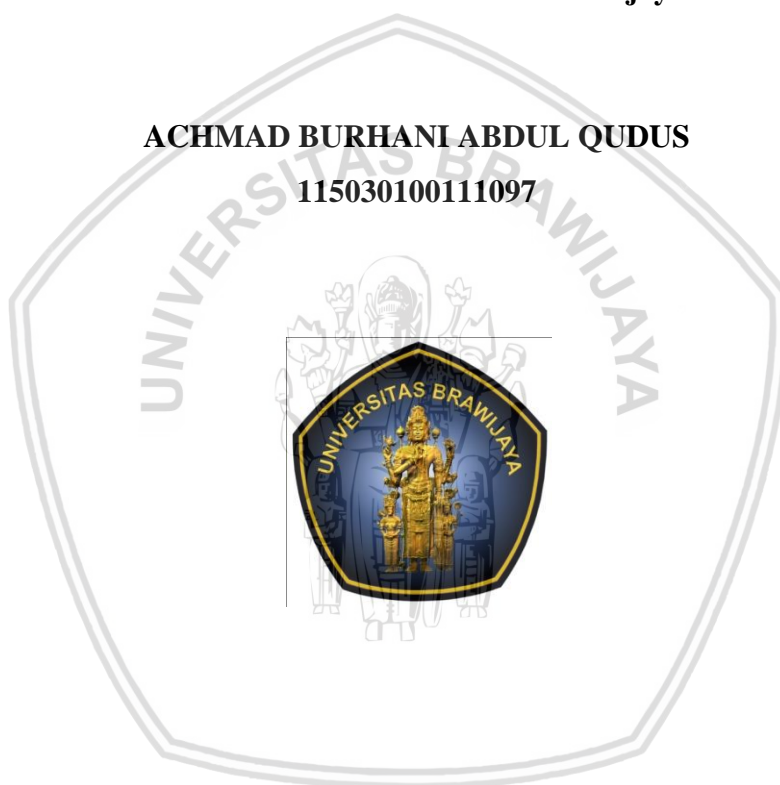
(Studi di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi Pada Fakultas
Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ACHMAD BURHANI ABDUL QUDUS

115030100111097



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada:

Hari : SELASA

Tanggal : 12 Desember 2017

Jam : 08.00 – 09.00 WIB

Skripsi atas Nama : Achmad Burhani Abdul Qudus

Judul : Evaluasi Program *The Sunan Giri Award* (Studi di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Siswidyanto, M.S

NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota

Ainul Havat, S.Pd, M.Si
NIP. 19730713 200604 1 001

Anggota

Drs. Minto Hadi, M.Si.
NIP. 19540127 198103 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang diperoleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 Juli 2017

Mahasiswa



Nama : Achmad Burhani Abdul
Qudus

NIM : 105030100111097

RINGKASAN

Achmad Burhani Abdul Qudus, 2017, **Evaluasi Program *The Sunan Giri Award*** (Studi di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik), Komisi Pembimbing, Ketua: Dr. Siswidiyanto, M.S, Anggota: Ainul Hayat, S.Pd, M.Si, 143 halaman + xvii

Penelitian ini berawal dari pelayanan publik di desa belum terlaksana dengan baik. Selama ini perbaikan pelayanan publik hanya terfokus pada tingkat daerah. Sehingga pemenuhan pelayanan publik yang terdapat di desa atau kelurahan masih belum terlaksana dengan baik. Dengan adanya permasalahan tersebut Pemerintah Kabupaten Gresik bersama *Sunan Giri Foundation* berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang ada di tingkat desa dengan membuat program *The Sunan Giri Award*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta mengevaluasi program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Kabupaten Gresik dengan situs penelitian di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrument penelitian ini yakni peneliti sendiri, pedoman wawancara, serta perangkat penunjang. Analisis data penelitian menggunakan model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014).

Dalam pelaksanaan evaluasi program ini dibagi menjadi 4 indikator yaitu *input*, *process*, *output*, dan *outcome* seperti yang dikemukakan Bridgman dan Davis dalam Tayibnapi (2010). Hasil evaluasi program: *Input* Program sudah baik tetapi perlu adanya regulasi dari pemerintah daerah kabupaten yang mengatur program, *Process* Program masih perlu adanya sosialisasi dan pemantauan secara berkelanjutan pasca pelaksanaan program, *Output* program sudah sesuai dengan hasil penilaian, *Outcome* program masih kurang antusiasnya beberapa pemerintah desa dan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui program ini. Sehingga manfaat program yang dirasakan sebatas pada warga yang desanya mengikuti program *The Sunan Giri Award*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Program *The Sunan Giri Award*, Evaluasi *Input*, *Process*, *Output*, *Outcome*.

SUMMARY

Achmad Burhani Abdul Qudus, 2017, **Evaluation of The Sunan Giri Award Program** (Study at Sambogunung Village Dukun Distrik of Gresik County), Supervisor: Dr. Siswidiyanto, M.S, Co-Supervior: Ainul Hayat, S.Pd, M.Si, 143 pages + xvii

This study originated from the public service in the village has not done well. During this time the improvement of public services focused only on the local level. So that those public services in the villages or village still has not done well. Given these problems together Gresik regency government Sunan Giri Foundation seeks to improve existing services at the village level by creating a program The Sunan Giri Award. This study aimed to describe and evaluate the program The Sunan Giri Award at Sambogunung Village Dukun District of Gresik County.

This research used qualitative approach with descriptive method. Location of research in Gresik County, while site in Sambogunung Village Dukun District. Type of data include this research are primary and secondary data. Data collection techniques are interview, observation and documentation. Research instrument that researchers themselves, interview guides and tool documentation. Data analysis employs interactive model suggested by Miles at all (2014).

In the evaluation of this program is divided into four indicators: input, process, output and outcome as presented in Tayibnapis Bridgman and Davis (2010). The results of the evaluation program: Input Program has been good but there needs to be regulation of the district government that governs the program, Process Program is still need for socialization and monitoring on an ongoing basis after the implementation of the program, the Output program is in conformity with the results of assessment, Outcame program is still lacking partisipation some village governments and there are still people who are not aware of this program. So that the perceived benefits of the program are limited to residents of the village follow the program The Sunan Giri Award.

Keywords: Public Service, The Sunan Giri Award Program, Input, Process, Output, Outcome Evaluation.

SAYA PERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK

“BAPAK DAN MAMA YANG SELALU MENYEBUTKAN NAMAKU DISETIAP DOA-DOANYA, YANG TAK PERNAH LELAH MEMBIMBINGKU UNTUK MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK DAN MEMBERI SEMANGAT AGAR TIDAK PERNAH MENYERAH DALAM MENGHADAPI SEGALA MASALAH SERTA COBA’AN YANG AKU HADAPI”.

“UNTUK KAKAK DAN ADIKKU, YANG SENANTIASA SELALU MENDOA’KAN YANG TERBAIK BUATKU DAN SELALU MEMBERI SEMANGAT DISAAT AKU DALAM KEADAAN TERPURUK”.

“KEPADA KELUARGA BESAR, YANG SELALU MEMBERI SEMANGAT SERTA MENDO’AKANKU AGAR DAPAT MENJADI ORANG YANG BERGUNA BAGI KELUARGA, NUSA DAN BANGSA”.

“KEPADA TEMAN DAN SAHABAT-SAHABATKU, YANG SELALU MEMBERI SEMANGAT SERTA MENINGATKANKU AGAR SEGERA MENYELESAIKAN SKRIPSI INI”.

SEMOGA KARYA INI DAPAT BERMANFAAT BAGI PEMBACA DAN MEMBERIKAN KONTRUBUSI PENGETAHUAN YANG LEBIH LUAS LAGI.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan menyelesaikan karya tulis (skripsi) sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Universitas Brawijaya yang berjudul Evaluasi Program *The Sunan Giri Award* (Studi di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik).

Tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan penulis, Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari jalan yang penuh kegelapan dan kesesatan menuju ke jalan yang benar dan terang benderang.

Dalam penulisan karya tulis ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan serta keterbatasan. Untuk itu penulis mengharapkan masukan dan kritik dari para pembaca bagi peningkatan karya tulis selanjutnya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.

2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, P.hD selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminsitarsi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminsitarsi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.
4. Bapak Dr. Siswidiyanto, M.S selaku Dosen Pembimbing Ketua yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ainul Hayat, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen yang ada di Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen Jurusan Administrasi Publik yang selama ini sudah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
8. Seluruh informan yang banyak sekali membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, mulai dari data, saran, dan bisa meluangkan waktunya, yakni:

1. Bapak atau Ibu yang terdapat di Ortala Pemda Kabupaten Gresik
2. Kepala Sagaf, mas habib yang mengurus masalah SGA yang berada di Sagaf serta orang-orang yang ada pada Sagaf
3. Semua aparatur pemerintahan Desa Sambogunung
4. Masyarakat Desa Sambogunung
9. Tidak kalah pentingnya dukungan, motivasi serta kesabaran orang tua dan saudara-saudara yang tiada henti
10. Seluruh sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi pada proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Atas segala bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penyusunan karya tulis ini, penulis sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Malang, 17 Juli 2017

Penulis

Achmad Burhani Abdul Qudus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRISPI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 12
A. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Administrasi	12
2. Pengertian Administrasi Publik.....	13
3. Pelayanan Publik	14
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
B. Administrasi Pembangunan	22
C. Administrasi Pembangunan Desa.....	23
D. Pemerintahan Desa	25

1. Definisi Desa	25
2. Pemerintahan Desa	27
3. Otonomi Desa	29
E. Evaluasi Program	31
1. Pengertian Evaluasi	31
2. Pengertian Program	35
3. Evaluasi Program	38
4. Tujuan Evaluasi Program	43

BAB III METODE PENELITIAN45

A. Jenis Penelitian	45
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian	48
D. Jenis Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Instrumen Penelitian	53
G. Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN59

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Gambaran Umum Kabupaten Gresik	59
a. Letak Geografis	59
b. Demografi	61
c. Lambang dan Makna	61
2. Profil ORTALA (Organisasi dan Tata Laksana) Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik	63
a. Visi	63
b. Misi	63
c. Tugas	64
d. Fungsi	64
3. Profil SAGAF (<i>Sunan Giri Foundation</i>)	65
a. Visi	66
b. Misi	67
c. Program	67
d. <i>Partnership Institution</i>	67
e. <i>Partnership Activity</i>	68
4. Profil Desa Sambogunung	68
a. Model Pengelolaan Desa	69
b. Rekrutmen Perangkat Desa yang Selektif	73
c. Model Pelayanan Publik <i>Online</i>	79
d. Profil Kepala Desa	91
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	
1. Evaluasi <i>Input</i> Program <i>The Sunan Giri Award</i>	94
a. Tujuan dan maksud program	94
b. Sasaran dan manfaat program	95

c. Pendukung program.....	96
2. Evaluasi <i>Process</i> Program <i>The Sunan Giri Award</i>	99
a. Mekanisme pelaksanaan program	99
b. Pendekatan program	104
c. Aspek penilaian	105
3. Evaluasi <i>Output</i> Program <i>The Sunan Giri Award</i>	109
4. Evaluasi <i>Outcome</i> Program <i>The Sunan Giri Award</i> ..	112
a. Respon pemerintah desa dengan adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	112
b. Respon masyarakat tentang adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	114
C. Analisis Data dan Pembahasan	
1. Evaluasi <i>Input</i> Program	115
a. Tujuan dan maksud program	116
b. Sasaran dan manfaat program.....	116
c. Pendukung program.....	116
2. Evaluasi <i>Process</i> Program.....	117
a. Mekanisme pelaksanaan program	117
b. Pendekatan program	118
c. Aspek Penilaian	118
3. Evaluasi <i>Output</i> Program.....	118
4. Evaluasi <i>Outcome</i> Program	120
a. Respon pemerintah desa dengan adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	121
b. Respon masyarakat tentang adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	121
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Eksisting</i> Hasil Penelitian.....	123
---	-----



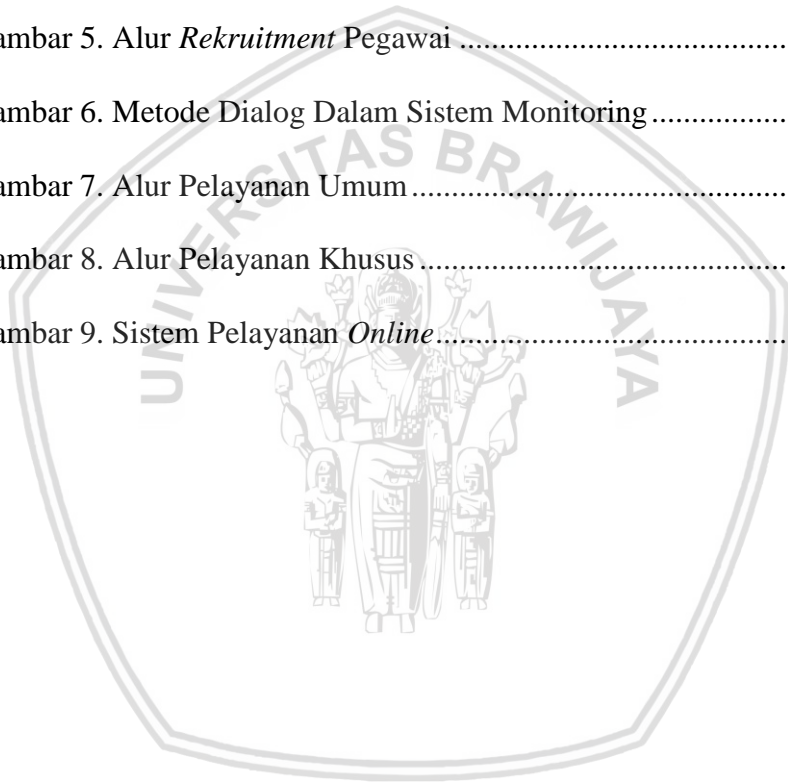
DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Eksisting</i> Hasil Penelitian.....	123
---	-----



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif	58
Gambar 2. Peta Wilayah Kabupaten Gresik	60
Gambar 3. Lambang Kabupaten Gresik	61
Gambar 4. Alur Perumusan Peraturan Desa	72
Gambar 5. Alur <i>Rekrutment</i> Pegawai	75
Gambar 6. Metode Dialog Dalam Sistem Monitoring	77
Gambar 7. Alur Pelayanan Umum	80
Gambar 8. Alur Pelayanan Khusus	82
Gambar 9. Sistem Pelayanan <i>Online</i>	84



CURICULUM VITAE

Nama : Achmad Burhani Abdul Qudus

Nomer Induk Mahasiswa : 115030100111097

Tempat dan Tanggal Lahir : Gresik, 10 Maret 1993

Email : achmadburhaniabdulqudus@gmail.com

No. Hp : 083848596167

Pendidikan Formal : 1. SDN Sidokumpul 2 Gresik (1999-2005)
2. SMPN 1 Gresik (2005-2008)
3. SMAN 1 Gresik (2008-2011)
4. Universitas Brawijaya (2011-2016)

Pendidikan Non Formal : 1. Magang di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik

Pegalaman Organisasi : 1. Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik
(HUMANISTIK) tahun 2011

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa era orde baru, sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia menggunakan sistem sentralisasi pada segala bidang. Tipe sistem ini kental sekali dengan adanya sistem politik yang mengacu pada pemerintah di atasnya sehingga membuat pemerintah pusat bersikap otoriter. Sistem ini membuat pemerintah pusat memilih dan memilah secara serius masalah yang hanya menguntungkan kedudukan dan kekuasaan mereka saja. Sedangkan untuk masalah kepentingan masyarakat yang tidak mengandung unsur politis dan menguntungkan akan dihadapi secara tidak serius oleh pemerintah.

Pemerintah yang seharusnya sebagai pelayan masyarakat kurang peduli dengan kepentingan masyarakatnya. Dengan demikian berakibat terhadap ketidak berhasilan pemerintah pusat dalam memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu pemerintah daerah tidak diberikan kesempatan serta keleluasaan untuk melakukan inovasi dan kreatifitas serta pembangunan *local wisdom* pada daerahnya masing-masing. Ketidadaannya hal tersebut maka membuat pelayanan publik tidak terakomodir secara baik sehingga kehidupan masyarakat menjadi tidak sejahtera serta tingkat kemampuan mereka tidak berkembang dan meningkat. Semua itu mengakibatkan tingkat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merosot tajam hingga memicu munculnya gerakan reformasi yang

dilakukan oleh kelompok reformis muda yang beraliran politik demokratis sehingga munculnya sistem desentralisasi atau yang disebut juga dengan otonomi daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia merupakan suatu harapan cerah dalam pelaksanaan pembangunan pada setiap daerah karena masing-masing daerah mampu mengoptimalkan segala sesuatu yang ada di wilayahnya serta mampu mengurangi beban pemerintah pusat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pemerintah berperan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan kepada masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah yang tetap memperhatikan prinsip-prinsip yang ada serta pemerintah daerah diperbolehkan untuk mengatur rumah tangga sendiri sesuai dengan peraturan yang ada. Artinya pemerintah diperbolehkan untuk mengatur rumah tangganya sendiri serta harus dapat menjadi pemercepat dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin serta sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada masyarakatnya.

Seluruh masyarakat Indonesia berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan. Seperti pengertian pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berdasarkan pada perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif.

Penyelenggara menurut UU No. 25 tahun 2009 merupakan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen serta badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan penyelenggara juga terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 penyelenggara pelayanan publik terdiri dari Instansi Pemerintah di pusat, di daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peran pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator (Sutedi, 2010:3). Katalisator merupakan seseorang atau sesuatu yang menyebabkan terjadinya perubahan dan menimbulkan kejadian baru atau mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya (<http://kbbi.web.id>). Dengan berperannya pemerintah sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya(Sutedi, 2010:3).

Selama ini pelayanan yang menjadi sorotan publik semata terfokus kepada pelayanan publik yang terdapat pada tingkat daerah. Sorotan itu

muncul karena kurang terlaksananya pelayanan publik dengan baik. Sedangkan pelayanan publik yang ada di tingkat desa dan kelurahan kurang menjadi sorotan. Padahal pelayanan publik yang ada di tingkat desa dan kelurahan juga belum dilaksanakan dengan baik dan belum berdasarkan standar minimum pelayanan. Desa juga merupakan pintu pertama pelayanan pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, disebut bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kewenangan desa antara lain:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan asal usul desa
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang ada dan dilaksanakan dengan tingkat desa
3. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota
4. Urusan pemerintahan lainnya yang diserahkan kepada desa.

Oleh karena itu pemerintah harus mengupayakan agar pelayanan yang ada di desa maupun kelurahan mampu melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum yang terdapat pada peraturan yang sudah ditetapkan.

Banyak ditemukan pelaksanaan kegiatan layanan dilakukan di luar jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standar operasional, dan dilakukan seadanya oleh aparatur desa. Proses ini tidak diketahui dan dikontrol secara ketat oleh pengambil kebijakan di atasnya, sehingga pelayanan publik di tingkat desa terkesan dibiarkan berjalan mengikuti ritme dan mekanisme arus lokal yang terdapat di masing-masing daerah (desa/dusun) tanpa adanya standar serta aturan yang universal. Tidak adanya standar pelayanan di tingkat desa maupun kelurahan dan rendahnya kontrol pemerintah daerah berdampak pada munculnya aturan pelayanan publik yang bersifat tertutup dan berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan tertentu (<http://www.Sagafgresik.com>).

Dengan adanya permasalahan-permasalahan dalam pelayanan publik, maka diperlukan sebuah program yang mampu mengatasinya. Program tersebut diharapkan mampu memperkuat dan memperbaiki pelayanan publik yang ada serta mampu memperbaiki citra pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya program tersebut maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dijalankan. Dengan demikian program merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan pelaksanaan. Menurut Jones (1994:296) mengatakan bahwa pelaksanaan program memiliki beberapa aspek yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Adanya tujuan yang ingin dicapai,
2. Adanya kebijakan-kebijakan yang harus diambil dalam pencapaian tujuan itu,

3. Adanya aturan-aturan yang dipegang dan prosedur yang harus dilalui,
4. Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan,
5. Adanya strategi dalam pelaksanaan.

Berdasarkan adanya permasalahan-permasalahan pelayanan publik di tingkat desa tersebut perlunya adanya program yang diharapkan mampu untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Gresik bersama *Sunan Giri Foundation* berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang ada di tingkat desa dengan membuat program. *Sunan Giri Foundation* ini sendiri merupakan lembaga independen yang selama sekian tahun konsentrasi pada pemberdayaan masyarakat terutama pada bidang pelayanan publik. *Sunan Giri Foundation* berdiri pada tanggal 31 Januari 2011 oleh beberapa profesional, akademisi dan aktifis mahasiswa (www.Sagafgresik.com). Salah satu program yang inovatif yang telah dibuat oleh *Sunan Giri Foundation* ini adalah *The Sunan Giri Award*.

The Sunan Giri Award merupakan ajang pemberian penghargaan kepada desa yang memiliki tingkat kualitas pelayanan publik baik serta desa yang kreatif, inisiatif serta mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009. Selanjutnya desa tersebut akan didampingi, dibina serta dikompetisikan. Pemenang dari kompetisi tersebut akan mendapatkan penghargaan *The Sunan Giri Award*. Program *The Sunan Giri Award* dimulai sejak tahun 2011 sampai tahun 2014 dan dilaksanakan pada setiap tahunnya. Program ini didasari oleh akan kebutuhan mendasar

pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa. Pemenuhan standar minimal layanan di tingkat desa diharapkan dapat memperkuat layanan publik serta memperbaiki citra pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pada kenyataannya tidak semua desa maupun kelurahan memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat. (<http://www.Sagafgresik.com>).

Untuk memperlancar pelaksanaan program tersebut *Sunan Giri Foundation* bekerjasama dengan bagian Ortala (Organisasi dan Tata Laksana) Pemerintah Kabupaten Gresik. Secara administratif program tersebut *dibackup* oleh pemerintah kabupaten sedangkan *Sunan Giri Foundation* menentukan pemenang serta pemberian pembinaan kepada desa.

Untuk menentukan apakah program itu berhasil, perlu dilakukan evaluasi dengan cara melihat tujuan program tersebut, apakah dapat dijalankan serta dapat memberi dampak pada obyek yang bersentuhan langsung dengan program. Dengan demikian perlu adanya evaluasi terhadap program *The Sunan Giri Award* juga harus adanya tindak lanjut kepada desa-desa yang mengikuti program tersebut, sehingga program tersebut dapat bermanfaat dan berkelanjutan didalam kualitas pelayanan publik yang ada. Agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan peraturan.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Program *The Sunan Giri Award* di Tingkat Desa (Studi di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik)”**. Di dalam penelitian ini berpedoman kepada empat indikator dalam proses pengevaluasiannya seperti yang dikemukakan oleh

Bridgman dan Davis dalam Tayibnapis (2000:76). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Indikator *Input*
2. Indikator *Process*
3. Indikator *Output*
4. Indikator *Outcome*

Sepengetahuan peneliti, selama ini belum dilakukan evaluasi terhadap program *The Sunan Giri Award* oleh *Sunan Giri Foundation* maupun Pemerintah Kabupaten Gresik secara komprehensif, untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap masalah tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah *input* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik?
2. Bagaimanakah *process* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik?
3. Bagaimanakah *output* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik?
4. Bagaimanakah *outcome* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi *input* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.

2. Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi *process* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.
3. Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi *output* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.
4. Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi *outcome* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis

Sebagai bahan bacaan, referensi, kajian dan rujukan akademis, menerapkan teori-teori yang didapat oleh penulis dan untuk menambah wawasan pengetahuan atas evaluasi suatu program dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi penulis pada khususnya.

2. Kontribusi Praktis

- (a) Bagi Lembaga *Sunan Giri Foundation* dan Pemerintah Kabupaten Gresik: Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah pedoman untuk pembuatan serta pelaksanaan program *The Sunan Giri Award* selanjutnya.
- (b) Bagi Masyarakat: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang evaluasi program *The Sunan*

Giri Award terhadap pelayanan yang ada di desa masing-masing.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar deskripsi dari penulisan skripsi ini, maka dapat dilakukan dengan melihat sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan dari skripsi secara singkat. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan dari skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini merupakan uraian dari teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan skripsi ini. Teori-teori tersebut digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian maupun penganalisaan data yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

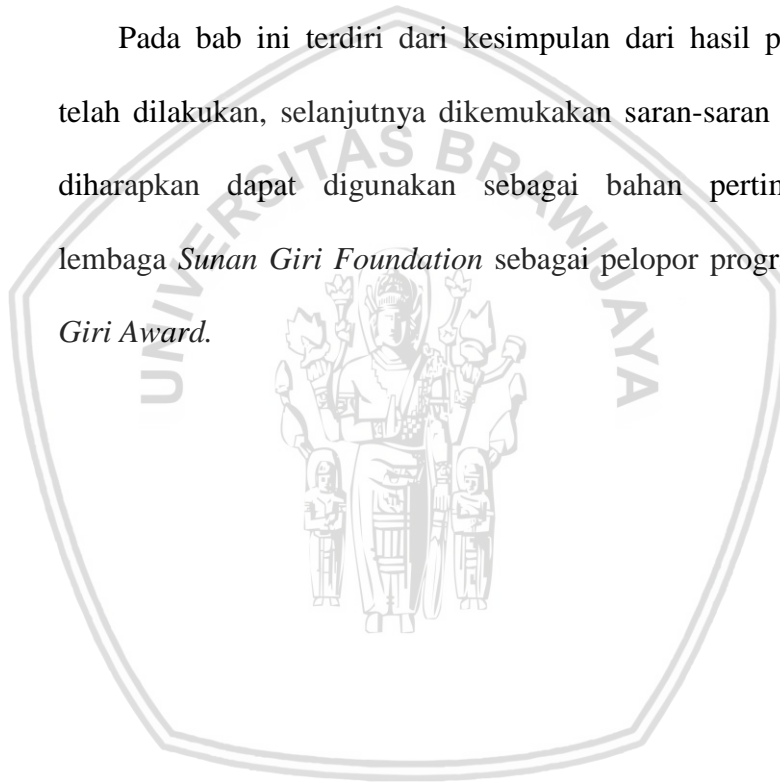
Isi dari bab ini merupakan pembahasan mengenai metode penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, pengujian keabsahan data, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan uraian dari hasil penelitian yang terdiri dari dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data tentang evaluasi program *The Sunan Giri Award* yang berdasarkan pada fokus penelitian dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, selanjutnya dikemukakan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga *Sunan Giri Foundation* sebagai pelopor program *The Sunan Giri Award*.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

1. Pengertian Administrasi

Istilah administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang infinitifnya ialah *to administer*. Arti kata *to administer* adalah sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Maka secara etimologis yang berdasarkan uraian di atas, maka administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan memberikan bantuan dalam mengelola manusia, mengelola harta benda ke arah suatu tujuan, serta mengelola informasi yang terhimpun dalam sebuah organisasi. Secara umum administrasi diartikan sebagai proses kerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Apabila penerapannya secara formal dalam sebuah organisasi maka proses tersebut adalah upaya untuk mewujudkan tujuan dari organisasi.

White dalam Handayani (1980:2), mendefinisikan administrasi sebagai suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil, dan sebagainya. Berkaitan dengan hal tersebut Tead dalam Silalahi (2007:10) menjelaskan bahwa administrasi adalah hal-hal yang meliputi kegiatan-kegiatan individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, menyediakan fasilitas, dan

memajukan dengan usaha kerjasama sekelompok individu untuk merealisasikan tujuan yang sudah ditetapkan. Terdapat beberapa jenis Ilmu Administrasi, salah satunya adalah administrasi publik.

2. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik itu sendiri menurut Waldo dalam Zauhar (2001:31) memiliki dua definisi yaitu:

1. *“Public Administration is the organization and management of men and materials to achieve the purpose of government.*
2. *Public Administration is the art and science of management as applied to affairs of state”.*

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah pengelola terhadap sumber daya manusia dan materi untuk mencapai tujuan pemerintah serta Administrasi Publik sebagai seni dan juga sebagai sebuah kajian intelektual dari pengelolaan dalam urusan kenegaraan. Definisi yang lebih lengkap dikemukakan oleh Negro dalam Zauhar (2001:31) mengemukakan pengertian Administrasi Publik sebagai berikut:

- a) Usaha kerja sama kelompok didalam sebuah organisasi publik;
- b) Mencangkup tiga badan atau lembaga (Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif);

- c) Mempunyai peran yang sangat penting dalam perumusan kebijakan publik, dan oleh karenanya merupakan bagian dari proses politik;
- d) Mempunyai perbedaan yang sangat jelas dengan administrasi privat; dan
- e) Mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai macam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa Administrasi Publik merupakan proses pengelolaan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam rangka mencapai tujuan dalam konteks kenegaraan. Di dalam administrasi publik terdapat hal-hal yang termasuk di dalamnya. Hal tersebut adalah pelayanan publik.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak dapat terlepas dari permasalahan-permasalahan kepentingan umum, yang menjadi cikal bakal timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan era globalisasi mengenai teknologi informasi membuat seluruh instansi, lembaga, badan, dinas dan kantor pemerintahan menuju perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif serta efisien. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan merupakan pemecah permasalahan antara manusia

sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyedia serta penyelenggara pelayanan. Maka pelayanan menurut Gronroos (1990:27):

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Selain definisi pelayanan di atas, Kotler dalam Lukman (2000:8) juga mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan serta menawarkan kepuasan meskipun hasil secara fisik tidak terikat oleh produk.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan terjadinya peralihan hak kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap

warga negara dan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (1998:26) mengartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berhubungan dengan pengertian atau definisi pelayanan publik, Pamudji (1999:54) menjelaskan pelayanan publik merupakan berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Kemudian berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah serta dalam lingkup lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam buku Manajemen Pelayanan (2005:9), mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Terdapat berbagai macam pelayanan publik yang dihasilkan oleh instansi, bahkan setiap instansi memiliki konsep pelayanan yang

berbeda-beda. Berdasarkan instansi yang melaksanakan pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ratminto dan Winarsih (2005:19) dapat dibedakan menjadi dua:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dibedakan menjadi dua, antara lain:
 - 1.) Pelayanan yang bersifat primer, penyelenggaraan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara tunggal yang mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya seperti pelayanan yang terdapat di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan,
 - 2.) Pelayanan yang bersifat sekunder, segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna/klien yang ada di dalamnya tidak diharuskan untuk menggunakannya yang dikarenakan adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan maupun pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari pelayanan. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik diberikan oleh instansi pemerintahan yang berwenang berdasarkan Undang-Undang serta bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan umum. Di dalam pelayanan publik perlu juga harus memperhatikan kualitas dari pelayanan publik tersebut.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kinerja pemerintah diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, karena pemberian pelayanan merupakan kewajiban pemerintah terhadap masyarakatnya. Pelayanan yang bagus dapat dilihat dari tingkat kualitas atau mutu dari pelayanan itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Sinambela (2010 :6) menentukan kualitas pelayanan publik harus memperhatikan beberapa hal, antara lain:

- a. Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

- c. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- d. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Lebih lanjut, Sinambela, *et all* (2006:15) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud antara lain:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. Sumber daya (*Resources*) yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Selain itu, juga terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1.) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
- 2.) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat;
- 3.) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”
- 4.) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5.) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988:67)

Kemudian Mohammad (2003) menjelaskan dalam rangka mengatasi masalah-masalah pelayanan publik dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat empat hal yang bisa dilakukan oleh organisasi sektor publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Penetapan Standar Pelayanan, standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan, adanya proses seperti ini, maka dapat memberikan informasi mengenai standar operasional pelayanan dan juga memberikan informasi tentang kemampuan kelembagaan dalam mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- b. Pengembangan *standar operating procedur*, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten maka diperlukan adanya SOP;
- c. Pengembangan survei kepuasan pelanggan maupun hasil dari pelaksanaan pelayanan serta kinerja kelembagaan;

- d. Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dan informasi pelayanan organisasi pada sektor publik.

B. Administrasi Pembangunan

Menurut Siagian (2001:4) administrasi pembangunan terdiri dari administrasi dan pembangunan. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksana itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan pembangunan merupakan rangkaian usahapertumbuhan dan perubahan secara terencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Selain itu afiffudin (2010:62) mengemukakan administrasi pembangunan merupakan suatu cabang ilmu administrasi publik yang mengerjakan urusan pemerintah yang berkaitan dengan pembangunan secara menyeluruh. Administrasi pembangunan juga mempunyai ciri-ciri antara lain:

1. Lebih memberikan perhatian pada lingkungan masyarakat yang berbeda-beda, terutama bagi lingkungan masyarakat negara-negara baru berkembang;
2. Administrasi pembangunan memiliki peran aktif dan kepentingan (*committed*) terhadap tujuan-tujuan pembangunan, baik dalam perumusan kebijakannya maupun dalam pelaksanaannya yang efektif. Bahkan administrasi ikut serta mempengaruhi tujuan-tujuan pembangunan masyarakat dan menunjang pencapaian tujuan-tujuan sosial, ekonomi dan lain-lain yang dirumuskan kebijakannya melalui proses politik;

3. Berorientasi kepada usaha-usaha yang mendorong perubahan-perubahan (inovasi) ke arah keadaan yang dianggap lebih baik untuk masyarakat di masa depan;
4. Lebih berorientasi kepada pembangunan (*development functions*) dari pemerintah. Dalam hal ini adalah untuk merumuskan kebijakan-kebijakan pembangunan dan pelaksanaannya yang efektif seperti telah disebutkan sebelumnya. Yang terakhir juga dapat disebutkan sebagai kemampuan dan pengendalian instrument-instrumen bagi pencapaian tujuan-tujuan pembangunan. Administrasi pembangunan lebih bersikap sebagai *development agent*;
5. Administrasi pembangunan harus mengaitkan diri dengan substansi perumusan kebijaksanaan dan pelaksanaan tujuan-tujuan pembangunan di berbagai bidang yaitu ekonomi, sosial, budaya, dan lain-lain. Dengan kata lain, administrasi dari kebijaksanaan dan misi program-program pembangunan;
6. Lebih berpendekatan lingkungan (*ecological approach*), berorientasi pada kegiatan (*action oriented*) dan bersifat pemecahan masalah (*problem solving*) (Tjokroamidjojo, 1995:9).

Berdasarkan dari beberapa pemaparan pengertian administrasi pembangunan di atas, maka administrasi pembangunan merupakan berbagai macam usaha yang dilakukan secara terencana serta sadar oleh suatu bangsa atau negara. Semua itu diharapkan agar negara tersebut dapat berkembang serta tumbuh menjadi negara yang lebih baik lagi dalam berbagai aspek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan termasuk pembangunan desa.

C. Administrasi Pembangunan desa

Desa juga memiliki peranan yang cukup penting dalam pembangunan sebuah negara, karena desa merupakan struktur terendah dalam wilayah sebuah negara. Menurut Mubyarto (1996:39)

pembangunan desa merupakan pembangunan yang dilakukan atau dilaksanakan di tingkat desa yang berlandaskan potensi wilayahnya, seperti sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya alam (SDA) serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi wilayahnya.

Sedangkan pengertian pembangunan desa menurut Adisasmita (2006:4) mendefinisikan sebagai seluruh kegiatan pembangunan yang berlangsung di desa dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, serta dilaksanakan secara terpadu dengan mengembangkan swadaya masyarakat secara gotong royong yang bertujuan agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa berdasarkan kemampuan serta potensial sumber daya alam (SDA) melalui peningkatan kualitas hidup, keterampilan dan prakarsa masyarakat.

Pembangunan desa mempunyai makna untuk membangun masyarakat pedesaan dengan mengutamakan aspek kebutuhan masyarakat. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pembangunan desa merupakan seluruh kegiatan pembangunan yang dilakukan di tingkat desa yang berlandaskan potensi-potensi, aspek kehidupan masyarakat serta mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengertian antara administrasi pembangunan dengan pembangunan desa maka dapat disimpulkan bahwa administrasi pembangunan desa merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang bertujuan untuk pertumbuhan dan perubahan secara terencana yang dilakukan secara sadar yang dalam

pelaksanaannya dilakukan di tingkat desa yang berlandaskan potensi-potensi, aspek kehidupan masyarakat serta mengutamakan kebutuhan masyarakat.

D. Pemerintahan Desa

1. Definisi Desa

Desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat, serta hukumnya sendiri relative mandiri. Hal ini bisa dilihat dari tingkat keanekaragaman yang ada serta menjadikan desa identic dengan suatu bangsa yakni, suatu masyarakat yang dapat mengatur kehidupannya sendiri berdasarkan keinginan mereka masing-masing (Basuki dan Shofwan, 2006:27). Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menyebutkan:

“Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Sedangkan menurut Sudardjo dalam Wastiono (2007:10), desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum berdasarkan adat istiadat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah tertentu, memiliki ikatan lahir batin yang kuat, baik karena keturunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan, memiliki susunan pengurus yang dipilih bersama, memiliki

kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Menurut Bintaro yang dikutip Wastiono (2007:8) yang memandang desa dari segi geografis mendefinisikan desa sebagai suatu hasil dari perwujudan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan tersebut adalah suatu wujud atau penampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, sosial ekonomis, politis dan kultural yang saling berkaitan atau berinteraksi antar unsur tersebut serta juga dalam hubungannya dengan daerah lain.

Pengertian desa dilihat dari perspektif pergaulan hidup, oleh Bouman yang dikutip oleh Wastiono (2007:8) mendefinisikan desa sebagai salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hamper semuanya saling mengenal dimana kebanyakan orang yang termasuk di dalamnya hidup dari pertanian, perikanan dan sebagainya, usaha yang dapat dipengaruhi oleh hukum serta kehendak alam. Dalam tempat tinggal itu terdapat banyak ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan pada tradisi dan kaidah sosial.

Selain itu, desa juga memiliki unsur-unsur seperti menurut Ndraha (1984:20), unsur-unsur desa terdiri atas wilayah desa, penduduk atau masyarakat desa dan pemerintahan desa. Menurut Bintaro dalam Wastiono (2007:10-11), desa harus memiliki beberapa unsur yang harus ada, yaitu:

- a. Daerah, dalam arti tanah yang produktif dan tanah yang tidak produktif beserta penggunaannya, termasuk juga unsur-unsur lokasi, luas tanah dan batas yang merupakan lingkungan geografis setempat;
- b. Penduduk, dalam hal ini meliputi jumlah, perambahan, kepadatan, persebaran dan mata pencaharian penduduk setempat;
- c. Tata kehidupan, dalam hal ini bersangkutan dengan pola tata pergaulan dan ikatan-ikatan pergaulan warga desa. Jadi berhubungan dengan seluk beluk kehidupan masyarakat desa (*rural society*).

Berdasarkan beberapa definisi desa di atas, kesimpulannya desa merupakan sekumpulan orang yang kemudian disebut sebagai kesatuan masyarakat yang memiliki batas-batas wilayah, dimana mereka memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta diharapkan gerakan yang inisiatif dari masyarakatnya proaktif dalam memandirikan warganya.

2. Pemerintahan Desa

Desa memiliki pemerintahan sendiri dalam arti pengaturan kegiatan pemerintahan yang selanjutnya disebut dengan pemerintah desa. Pemerintah desa merupakan pemerintahan terendah secara langsung di bawah Camat serta berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia

(NKRI).Desa dibentuk dengan syarat-syarat, luas wilayah, jumlah penduduk, dan syarat lainnya.Pemerintahan desa dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah desa. Menurut Rozaki dkk (2004:20), pemerintah desa adalah: Organisasi pemerintahan yang terendah merupakan grass root dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang meimiliki empat kewenangan. Kewenangan tersebut antara lain:

1. Kewenangan Generik (asli), sering disebut ha katas usul yang melekat pada desa sebagai kesatuan masyarakat hukum (*self governing community*);
2. Kewenangan Devolutif, merupakan kewenangan yang melekat pada desa karena posisinya ditegaskan sebagai pemerintahan lokal (*local self government*);
3. Kewenangan Distributif, yaitu kewenangan bidang pemerintahan yang dibagi secara langsung oleh pemerintah kepala desa;
4. Kewenangan “Negatif”, merupakan kewenangan desa untuk menolak tugas pembantu dari pemerintah jika tidak disertai oleh pendukungnya atau jika ugas tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat.

Selain pengertian di atas, HAW. Widjaja (2001:64) mengemukakan pendapat laian tentang perintahan desa.Menurut beluai Pemerintah desa merupakan kesatuan organisasi pemerintah terendah di bawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan

mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten. Dari beberapa uraian pemerintahan desa diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintahan desa merupakan suatu organisasi pemerintahan yang paling rendah atau bawah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia, berada di wilayah kabupaten, memiliki batas-batas wilayah serta memiliki kewenangan untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional.

3. Otonomi Desa

Status otonomi daerah berbeda dengan otonomi desa, status otonomi desa merupakan otonomi yang asli, bulat atau utuh yang mendekati makna sosial yaitu otoritas membuat kebijakan dan mengelolah kebijakan dari dan oleh masyarakat itu sendiri. Otonomi desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan mengurus rumah tangganya serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan-peraturan atau perundang-undangan yang berlaku, juga merupakan pemaknaan standar yang formalis dan tidak bersih dalam kehidupan masyarakat desa (Sabtoni, 2005:16).

Tetapi hak otonomi tersebut dibatasi hanya dalam hak usul-usul dan adat istiadat masyarakat desa setempat serta diperoleh dari perundang-undangan. Berdasarkan ini Wastiono (2001:71)

mendefinisikan otonomi desa merupakan hak untuk mengatur serta mengurus rumah tangganya sendiri yang muncul bersamaan dengan terbentuknya persekutuan masyarakat hukum tersebut, dengan batas-batas berupa hak dan kewenangan yang belum diatur oleh persekutuan masyarakat hukum yang lebih luas dan tinggi tingkatannya, dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan penghidupan kesatuan masyarakat hukum yang bersangkutan.

Otonomi desa telah membuka peluang untuk mengembalikan pembangunan masyarakat desa yang telah lama dikendalikan serta diatur oleh pemerintah. Dengan adanya ini desa diharapkan dapat mewujudkan suatu sistem pelaksanaan pemerintahan dengan konsep aspirasi dari bawah karena desa adalah institusi kemasyarakatan yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat. Gagasan otonomi desa berpijak pada semangat *good governance* dengan berpedoman pada aspek efisiensi, efektifitas, transparansi akuntabilitas dan demokratisasi nilai-nilai kerakyatan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan (Sumpeno, 2011:26). Agar terciptanya pemerintahan desa yang baik, perlu adanya usaha dari pemerintah kabupaten/kota perlu membuat kebijakan atau program yang dapat mengatur serta membuat pemerintahan desa tersebut lebih baik. Setelah dilaksanakan program tersebut pemerintah kota/kabupaten perlu adanya evaluasi yang bertujuan untuk mengukur apakah program tersebut berhasil dilaksanakan dengan baik.

E. Evaluasi Program

1. Pengertian Evaluasi

Istilah evaluasi menurut Dunn (2000:608) memiliki arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil dari sebuah kebijakan dan program. Evaluasi dapat diartikan sama dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata yang menyatakan sebuah usaha untuk menganalisis hasil program. Sedangkan menurut Suchman dalam Abdul Wahab (2001:22-23) evaluasi merupakan proses melekatkan suatu nilai pada beberapa tujuan tertentu, dari semua itu dapat ditentukan tingkat keberhasilannya dalam mencapai nilai-nilai yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya menurut Jones dalam Soenarko (2005:211) mengartikan evaluasi sebagai kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya. Pengertian evaluasi diperjelas lagi oleh Griffin dalam Tilaar & Nugroho (2008:69) yang mengartikan evaluasi sebagai pengukuran, penilaian dan evaluasi yang bersifat hierarki. Evaluasi dimulai dengan penilaian (*assessment*), sedangkan penilaian dilakukan dengan carapengukuran. Pengukuran diartikan sebagai suatu kegiatan yang membandingkan hasil pengamatan dengan kriteria, penilaian

(*assessment*) sendiri merupakan kegiatan penafsiran dan mendeskripsikan hasil pengukuran, sedangkan evaluasi merupakan penetapan nilai atau implikasi perilaku.

Dalam melaksanakan proses evaluasi menurut Rippley dalam Wibawa dkk (1994:8-9) terdapat beberapa persoalan yang harus dijawab antara lain:

1. Kelompok dan kepentingan mana yang memiliki akses di dalam pembuatan sebuah program?
2. Apakah proses pembuatannya cukup rinci, terbuka dan memenuhi prosedur?
3. Apakah program didesain secara logis?
4. Apakah sumber daya yang memadai menjadi input program telah cukup memadai untuk menjadi tujuan?
5. Apakah standar implementasi yang baik menurut program tersebut?
6. Apakah program dilaksanakan sesuai dengan standar efisiensi dan ekonomi? Apakah uang yang digunakan dengan jujur dan tepat?
7. Apakah kelompok sasaran memperoleh pelayanan atau barang seperti yang didesain dalam program?
8. Apakah program memberikan dampak kepada kelompok non sasaran? Apa jenis dampaknya?

9. Apakah dampaknya, baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan terhadap masyarakat?
10. Kapan tindakan program dilakukan dan dampaknya diterima oleh masyarakat?
11. Apakah tindakan dan dampak tersebut sesuai dengan yang diharapkan?.

Dalam melakukan evaluasi menurut Edwar A Suchman dalam Winarno (2002:169) mengemukakan enam langkah dalam evaluasi, yaitu:

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
2. Analisis terhadap masalah
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan
4. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau penyebab lain
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Dari beberapa definisi tersebut evaluasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan sejauh mana keberhasilan sebuah program. Evaluasi merupakan kegiatan pengumpulan dan penyajian informasi data melalui beberapa tahap yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelayakan dari sebuah program untuk dijalankan pada periode atau tahun selanjutnya.

Selain itu pengertian evaluasi adalah proses pengukuran atau pengenalan yang berusaha untuk menentukan mengapa kejadian dalam pelaksanaan tingkat keluaran dari program belum atau telah tercapai. Tujuan pokok evaluasi adalah status hasil akhir proyeklah yang akan menjadi landasan untuk meningkatkan kebijakan tentang program pembangunan berikutnya (Zauhar,1993 11-16).

Tujuan evaluasi adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif dari suatu program. Informasi tersebut dapat berupa proses pelaksanaan program, dampak atau hasil yang dicapai, efisiensi serta pemanfaatan hasil evaluasi yang difokuskan untuk program itu sendiri. Menurut Arikunto (2002:13) terdapat dua tujuan dalam evaluasi yaitu tujuan umum serta tujuan khusus. Tujuan umum lebih diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan untuk tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen. Pada pelaksanaannya evaluasi program bermaksud untuk mencari informasi sebanyak mungkin untuk mendapatkan gambaran rancangan serta pelaksanaan dari program tersebut. Hasil evaluasi tersebut akan digunakan bagi pihak yang berkepentingan untuk mengambil keputusan. Dalam melakukan evaluasi banyak yang perlu dipertimbangkan. Antara lain terdapat 4 level evaluasi, yaitu:

1. Evaluasi Reaksi (*reaction evaluation*)

Mengevaluasi reaksi berarti mengukur kepuasan seseorang. Program dianggap efektif apabila proses dirasa menyenangkan dan merumuskan bagi peserta.

2. Evaluasi Belajar (*learning evaluating*)

Seseorang dikatakan telah belajar apabila pada dirinya telah mengalami perubahan sikap, dan perbaikan pengetahuan.

3. Evaluasi Perilaku (*behavior evaluating*)

Evaluasi perilaku difokuskan pada perubahan tingkah laku yang bersifat eksternal.

4. Evaluasi Hasil (*result evaluation*)

Evaluasi ini difokuskan pada hasil akhir yang terjadi karena seseorang telah mengikuti suatu program pembelajaran (Farida, 2000:18).

2. Pengertian Program

Program merupakan sekumpulan proyek-proyek tertentu yang saling menyelaraskan dan mengintegrasikan berbagai tindakan dan kegiatan untuk mencapai tujuan kebijakan secara keseluruhan (Domai, 2010:15). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa program merupakan bentuk penjabaran kebijakan yang berbentuk kegiatan-kegiatan dengan memperhatikan serta menggunakan sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi program

menurut *United Nation* (1971) yang dikutip oleh Zauhar (1993:1) adalah “*Program is taken to mean a form of organized social activity with a specific objective, limited in space and time. It often consist of an interrelated group of project and usually limited to one or more an going organizations and activities*”. Program diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan sosial yang terorganisasi dengan tujuan tertentu, terbatas dalam ruang dan waktu. Program selalu berisikan sebuah kelompok yang saling terkait dengan proyek dan biasanya terbatas pada satu atau lebih organisasi yang sedang berjalan dan melakukan kegiatan.

Program atau kegiatan dimulai dengan adanya *input-process-output-outcome-dampak*. *Input* sebagai masukan dari suatu kegiatan, sedangkan proses merupakan pengelolaan dan tahapan yang dilalui dalam melaksanakan program yang telah direncanakan. *Output* adalah hasil-hasil yang dicapai dari sejumlah rangkaian yang dilaksanakan melalui sejumlah program, atau dapat dikatakan bahwa *output* merupakan hasil langsung dari sebuah kegiatan (Riyadi dan Deddy, 2004:221). *Outcome* adalah hasil yang diperoleh apakah sesuai dengan target serta tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam suatu program pasti terdapat tujuan yang ingin dicapai, agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka suatu program harus memiliki ciri-ciri. Berdasarkan *United Nation* yang dikutip oleh Zauhar (1993:1) ciri-ciri yang harus dimiliki suatu program adalah sebagai berikut:

- a) Tujuan yang dirumuskan secara jelas;
- b) Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan;
- c) Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program;
- d) Pengukuran dengan biaya-biaya yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan dari program tersebut;
- e) Berhubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri;
- f) Berbagai upaya bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Selain itu menurut Cheema dan Rondinelli dalam Subarsono (2005:101) mengemukakan bahwa terdapat empat variabel yang dapat mempengaruhi kinerja serta dampak dari suatu program, yaitu:

1. Kondisi lingkungan
2. Hubungan antar organisasi
3. Sumberdaya organisasi untuk pengimplementasian program
4. Karakteristik dan kemampuan dari agen pelaksana program

3. Evaluasi Program

Menurut Tyler dalam Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar (2009:5), evaluasi program merupakan proses untuk mengetahui apakah tujuan telah terealisasi. Selanjutnya evaluasi program menurut Cronbach dan Stufflebeam dalam Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar (2009:5), adalah upaya untuk menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambilan keputusan. Dari berbagai pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa evaluasi program merupakan proses pengumpulan data atau informasi yang ilmiah serta hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif sebuah kebijakan.

Evaluasi program merupakan suatu nilai tambah bagi evaluator untuk melakukan evaluasi program dan proyek dapat dipecahkan. Manfaat dari evaluasi program adalah memberikan masukan apakah pelaksanaan program atau proyek tersebut dapat diterima dengan baik, dan memberikan masukan ke arah mana dana harus dialokasikan. Evaluasi program memiliki beberapa dimensi, antara lain:

- a. Indikator *input*
- b. Indikator *process*
- c. Indikator *output*

- d. Indikator *outcome* (Bridgman dan Davis dalam Tayibnabis, 2000:76).

Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) Indikator *input* berfokus pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan baku yang dibutuhkan dalam pelaksanaan sebuah program. Indikator ini dapat mencakup sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya. Indikator *process* berfokus kepada program yang telah diubah dalam bentuk layanan secara langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektifitas dan efisiensi atau metode yang digunakan untuk melaksanakan sebuah program tertentu. Indikator *output* (hasil) berfokus pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses program. Indikator ini meliputi berapa banyak orang yang berhasil mengikuti program. Indikator *outcome* (dampak) berfokus tentang dampak yang diterima oleh masyarakat umum atau instansi yang bersentuhan langsung dengan program.

Berhubungan dengan dimensi evaluasi, Setiawan (2007:62) mengarahkannya pada hasil, manfaat, dan dampak dari program. Prinsipnya perlu dibuat perangkat evaluasi yang dapat diukur melalui empat dimensi, antara lain:

- a. Indikator masukan (*input*)
- b. Proses (*process*)
- c. Keluaran (*output*)
- d. Indikator dampak atau (*outcome*)

Fungsi dari evaluasi program adalah untuk memperbaiki atau mengembangkan program yang sedang berlangsung dan diharapkan program serta proyek tersebut tetap berjalan seperti yang ditetapkan atau direncanakan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam pelaksanaan evaluasi program harus merencanakan program terlebih dahulu untuk melihat apakah format yang digunakan sesuai dengan kondisi, serta menilai apakah pelaksana evaluasi program tersebut dapat mengerti dan memahami tentang pelaksanaan program atau proyek yang dilakukan. Proses pelaksanaan evaluasi program bertujuan untuk memonitoring pelaksanaan program untuk melihat apakah pelaksanaan program atau proyek tersebut sesuai dengan rencana atau tidak. Dengan kata lain, kegunaan lain dari proses evaluasi program adalah untuk memberikan masukan atau informasi kepada pengambil keputusan tentang tindakan yang dilakukan.

Dalam proses evaluasi program terdapat beberapa pendekatan yang wajib untuk diperhatikan. Seperti menurut Patton dan Sawicki (1991) membuat 6 pendekatan dalam evaluasi sebuah program, antara lain:

1. *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan

kondisi sesudahnya suatu kebijakan atau program diimplementasikan,

2. *With and without comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan menggunakan perbandingan kondisi antara yang tidak mendapat dan yang mendapat kebijakan atau program, yang telah di modifikasi dengan memasukan perbandingan kriteria-kriteria yang relevan di tempat kejadian peristiwa (TKP) dengan program terhadap suatu TKP tanpa program,
3. *Actual versus planed performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (actual) dengan ketetapan-ketetapan perencanaan yang ada (planned),
4. *Experimental (controlled) models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkontrol/dikendalikan untuk mengetahui kondisi yang diteliti,
5. *Quasi experimental models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/pengendalian terhadap kondisi yang diteliti,
6. *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian yang hanya didasarkan pada penelitian biaya terhadap suatu rencana (Arikunto, 2002:12).

Selain pendekatan-pendekatan dalam evaluasi program, terdapat pula tahap-tahap yang harus dilakukan untuk mengevaluasi sebuah

program. Kunarjo (2002 :265) menjelaskan bahwa untuk mengevaluasi sebuah program, tahap pertama yang harus dilakukan adalah mendesain kegiatan program yang bersangkutan. Evaluasi program yang baik, diperlukan langkah yang sistematis, terarah dan konsisten. Untuk itu perlu ditentukan lebih dulu hal-hal sebagai berikut:

a) Tujuan program

Yang dimaksud dengan tujuan program adalah tujuan akhir atau apa yang diharapkan sebagai hasil akhir suatu pembangunan program. Hasil akhir ini berhubungan dengan tujuan yang telah direncanakan.

b) Kegiatan yang menjadi pendukung program

Kegiatan yang menjadi pendukung program adalah sarana dan prasarana yang merupakan variabel penunjang dalam pencapaian sebuah sasaran.

c) Bagaimana prosedur pelaksanaannya

Pelaksanaan yang didesain secara efisien, efektif dan konsisten untuk melakukan sebuah program.

d) Hasil yang diharapkan dari masing-masing proyek

Hasil dari kegiatan yang bersangkutan merupakan variabel penunjang agar sasaran program secara keseluruhan dapat tercapai. Oleh karena itu masing-masing kegiatan atau proyek perlu direncanakan outputnya, ukuran proyek,

waktu dimulai pelaksanaan, lokasi proyek, yang semua itu harus konsisten dan berimbang.

- e) Memperkirakan *effect* dan *impact* suatu program yang bersangkutan, dalam memperkirakan *effect* dan *impact* suatu programlah yang paling sulit untuk ditentukan. Tetapi semua itu dapat dilakukan dengan melakukan survey, wawancara dengan masyarakat, sehingga dapat diketahui *effect* dan *impact* pelaksanaan sebuah program.

Program yang telah selesai dilaksanakan perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah program yang telah dilakukan itu sudah tepat dan sesuai dengan tujuan program.

4. Tujuan Evaluasi Program

Evaluasi program sendiri bertujuan : (a) Mempertanggung jawabkan keberhasilan program kepada masyarakat atau instansi yang membiayai pelaksanaan program yang bersangkutan, (b) keberhasilan maupun ketidakberhasilan program ini selanjutnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang dimaksud disini adalah berupa keputusan untuk kelanjutan program tersebut.

Menurut Sudjana (2006 : 36), tujuan khusus Evaluasi Program terdapat 6 (enam) hal, yaitu:

1. Memberikan masukan bagi perencanaan program;
2. Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
3. Memberikan masukan bagi pengambilan keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program;
4. Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
5. Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program dan;
6. Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program.

Selain itu, menurut Weis dalam Sudjana (2006:34) menyatakan bahwa tujuan dari evaluasi program adalah

“The purpose of evaluation research is to measure the effect of program against the goals it set out accomplish as a means of contributing to subsequent decision making about the program and improving future programming”

Terdapat empat hal yang ditekankan pada rumusan tersebut, yaitu: (1) menunjuk pada penggunaan metode penelitian, (2) menekankan pada hasil suatu program, (3) penggunaan kriteria untuk penilaian, (4) kontribusi terhadap pengambilan keputusan dan perbaikan di masa yang akan datang.

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh hasil yang baik didalam suatu penelitian, maka diperlukan teknik-teknik tertentu secara ilmiah atau sering disebut dengan metode penelitian. Hal ini sangat penting, dikarenakan dengan metode penelitian dapat diperoleh data yang valid dan relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu metode penelitian merupakan suatu cara jalan untuk melakukakn pemecahan terhadap segala permasalahan. Dengan demikian, metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan arah penelitian sehingga dapat tercapainya tujuan penelitian.

A. Jenis Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, dikarenakan peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan, untuk melihat situasi dan kondisi. Penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (2012:4) menyebutkan “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik kawasannya maupun dalam peristilahannya”. Sedangkan, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk meeksplorasi suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tanpa mencari atau mempersoalkan jaringan hubungan antar variabel yang ada serta tidak

dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel-variabel yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Menurut Namawi (1998:34) penelitian diskriptif dapat diartikan dengan prosedur pemecahan suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melakukan keadaan subyek maupun obyek penelitian, seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang serta berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2006:5) mendefinisikan “metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati”. Dengan beberapa pendapat di atas maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif yaitu untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman itu tidak ditentukan dahulu, tetapi diperoleh melalui setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian melakukan penarikan kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh gambaran yang kongkrit melalui evaluasi Program *The Sunan Giri Award* studi pada Desa Sambogunung, Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan data yang diamati, dikumpulkan, diolah serta dianalisa oleh peneliti dalam suatu penelitian yang dilakukan. Yang dimaksud dengan fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang bermaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersepsikan serta mengkaji masalah yang diteliti. Menurut Moleong (2006:94), fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi antara lain:

1. Penetapan fokus dapat membatasi studi

Misalnya apabila peneliti membatasi diri pada upaya untuk menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya akan dapat dimanfaatkan lagi.

2. Penetapan fokus jelas dan tepat

Penetapan ini berfungsi agar peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data apa dan mana yang harus dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi program *The Sunan Giri Award*. Oleh karena itu, peneliti menentukan batasan fokus penelitian sebagai berikut:

1. *Input* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik

- a. Tujuan dan maksud program
 - b. Sasaran dan manfaat program
 - c. Pendukung program
2. *Process* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik
 - a. Mekanisme pelaksanaan program
 - b. Pendekatan dan metode penentuan desa
 - c. Aspek penilaian
3. *Output* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik berupa pemenang Program *The Sunan Giri Award*
4. *Outcome* program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik
 - a. Respon pemerintah desa dengan adanya program *The Sunan Giri Award*
 - b. Respon masyarakat tentang adanya program *The Sunan Giri Award*

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian adalah di Kabupaten Gresik. Sedangkan untuk situs penelitian berada di Desa Sambogunung

Kecamatan Dukun. Adapun pertimbangan memilih desa tersebut yang dikarenakan desa Sambogunung merupakan pemenang peringkat pertama program *The Sunan Giri Award* pada tahun 2014. Oleh karena itu ingin mengetahui serta mengevaluasi bagaimana program tersebut memiliki peran dalam perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah adanya program tersebut.

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diamati berupa kata-kata serta tindakan orang-orang diamati atau diwawancarai. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Habbiburahman selaku salah satu team dari *Sunan Giri Foundation*,
- b. Bapak Siri Rahayu selaku Kassubag Tata Laksana Ortala,
- c. Bapak Muhammad Syaiful Bahri selaku Kepala Desa Sambogunung,
- d. Bapak Rudi Pratomo selaku salah satu aparatur Desa Sambogunung,
- e. Warga Desa Sambogunung:
 - 1) Ibu Ana
 - 2) Ibu Ida

3) Bapak Rahmat

4) Bapak Rudi

f. Ibu Musdalifah Warga Kelurahan Pekelingan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan karena usaha sendiri pengumpulannya oleh peneliti, tetapi data yang dahulu dikumpulkan dan dilaporkan kepada orang lain, meskipun data yang terkumpul tersebut merupakan data asli. Dalam penelitian ini yang merupakan data sekunder adalah dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang dianggap diperlukan untuk data penelitian. Adapun dokumen serta arsip yang digunakan:

- a. Laporan Kegiatan Kompetisi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2014
- b. Kerangka Acuan Kerja Kompetisi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pemerintah Desa dan Kelurahan
- c. Assesment dan Survey Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Desa Di Kabupaten Gresik Tahun 2014

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang dipakai oleh peneliti dalam mengumpulkan data-data. Pengumpulan data sendiri memiliki prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah mendatangi

secara langsung pada lokasi penelitian serta mengamati secara langsung kejadian-kejadian yang sebenarnya (Nazir, 2003:174)

1. Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menanyakan secara langsung kepada informan yang berguna untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan penelitian. Selain itu menurut Moleong(2012:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan model wawancara secara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan cara mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis (Sugiyono, 2008: 138).

Pada penelitian ini yang dilakukan oleh penulis dalam wawancara terstruktur adalah dengan membawa pedoman wawancara (*interview guide*) dan juga alat bantu berupa handphone untuk merekam percakapan antara peneliti dengan narasumber yang dilakukan untuk mencocokkan antara yang ditulis oleh penulis dengan isi dari rekaman wawancara. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan yang terkait dengan program *The Sunan Giri Award* yang terdiri

dari pelaksana program dari pihak SAGAF maupun pihak Ortala, serta dari kepala desa Sambogunung dan masyarakat desanya.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat secara langsung maupun mengamati apa yang sebenarnya terjadi pada obyek yang diteliti. Ngali dalam Basrowi dan Suwandi (2008:93) mendefinisikan observasi merupakan metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung di kantor kepala desa Sambogunung. Observasi digunakan untuk mencocokkan data dari arsip yang ada dengan kenyataannya. Dengan demikian maka dapat dilihat apakah data yang ada cocok dengan kenyataannya serta melihat seberapa besar dampak yang ditimbulkan oleh program *The Sunan Giri Award* terhadap pelayanan yang ada di kantor kepala desa Sambogunung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan memanfaatkan data yang terdapat pada lembaga-lembaga atau instansi yang terkait atau berhubungan dengan topik pembahasan maupun permasalahan. Arikunto (2007:231) juga menjelaskan dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal

atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

Dokumen juga merupakan hal yang penting dalam penelitian. Karena kegunaan dokumen menurut Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2012:217) adalah:

- a) Dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, mendorong;
- b) Dokumen dapat digunakan sebagai bukti untuk suatu pengujian;
- c) Dokumen sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks;
- d) Dokumen harus dicari dan ditemukan;
- e) Karena dokumen dapat membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki yang berasal dari isi hasil pengkajian.

Dalam penelitian ini penulis melakukan proses dokumentasi di tiga tempat, yaitu di sekretariat *Sunan Giri Foudation*, Ruang Orjala di Kantor Pemda dan di kantor kepala desa Sambogunung. Dengan tujuan untuk mencari data, catatan, dokumen, arsip yang berhubungan dengan program *The Sunan Giri Award*.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian memerlukan alat ukur yang digunakan untuk proses penelitian oleh peneliti. Alat ukur itu disebut dengan instrument

penelitian. Menurut Arikunto (2007:76) instrumen penilaian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, serta lebih mudah diolah karena bersifat sistematis. Untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan instrumen penilaian sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri, untuk memperoleh data, peneliti sebagai instrument yang mengamati serta mencatat peristiwa-peristiwa yang berlangsung dan berkaitan dengan obyek penelitian. Karena peneliti sendiri digunakan sebagai instrument maka didukung dengan *interview guide*.
2. Pedoman wawancara, dalam hal ini peneliti membuat garis besar atau kerangka berpikir yang berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti untuk melakukan wawancara kepada narasumber. Dalam pedoman wawancara ini peneliti menggunakan tiga macam *interview guide*. Tiga macam tersebut digunakan untuk melakukan wawancara kepada pelaksana program yang terdiri dari SAGAF dan Ortala, kepada yang mengikuti program (Desa Sambogunung), serta kepada masyarakat. Pembagian ini bertujuan untuk membatasi dan mengarahkan peneliti pada saat melakukan proses wawancara.
3. Perangkat Penunjang, dalam hal ini meliputi buku catatan, alat tulis, handphone yang dapat digunakan selama berada di sekretariat SAGAF, Ruang Ortala dan Kantor Kepala Desa

Sambogunung serta untuk menjadi pedoman apabila terdapat data yang tidak sempat melakukan pencatatan.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta tingkat kritis dari peneliti. Setelah semua data terkumpul dari hasil penelitian yang dilakukan, maka data tersebut selanjutnya akan diolah. Proses pengolahan data ini yang disebut dengan analisa data yang merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk lebih mudah. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan tidak serta data mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiono, 2008:89).

Disini penulis menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:14). Model analisis yang dikemukakan oleh Miles and Huberman adalah Interkatif. Analisis data model interkatif terdiri dari empat kegiatan, antara lain:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan sumber informasi-informasi atau data-data dari obyek yang diteliti serta memperoleh data atau informasi yang valid. Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan dengan

empat tahap. Pertama oleh peneliti yaitu melalui wawancara serta meminta data-data terkait program *The Sunan Giri Award* dengan bapak Habbiburrahman selaku salah satu tim pelaksana program dari SAGAF. Kedua peneliti melakukan pengumpulan data kepada Bapak Siri Rahayu selaku Kasubbag Tata Laksana Ortala. Tahap ketiga peneliti melakukan pengumpulan data di Kantor Kepala Desa Sambogunung dengan melakukan wawancara kepada Bapak Moh. Syaiful Bahri selaku Kepala Desa. Tahap yang terakhir pengumpulan data kepada masyarakat desa.

2. Kondensasi Data

Setelah semua data sudah terkumpul, peneliti melakukan kondensasi data. Kondensasi data dilakukan untuk menyederhanakan data yang muncul dari catatan lapangan sehingga ditemukan tema pokok, fokus masalah serta polanya. Kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak digunakan serta mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga data yang sudah terkumpul dapat di verifikasi. Kondensasi data juga dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan serta transformasi data kotor yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Kondensasi data ini dilakukan sejak pengumpulan data hingga penelitian telah selesai. Adapun yang dilakukan oleh peneliti dalam tahap kondensasi data ini adalah

memilah data, menggolongkan data serta membuang data yang tidak digunakan dari data-data yang diperoleh baik dari masyarakat, pihak desa, maupun dari pelaksana program *The Sunan Giri Award* yaitu Ortala dan Sagaf.

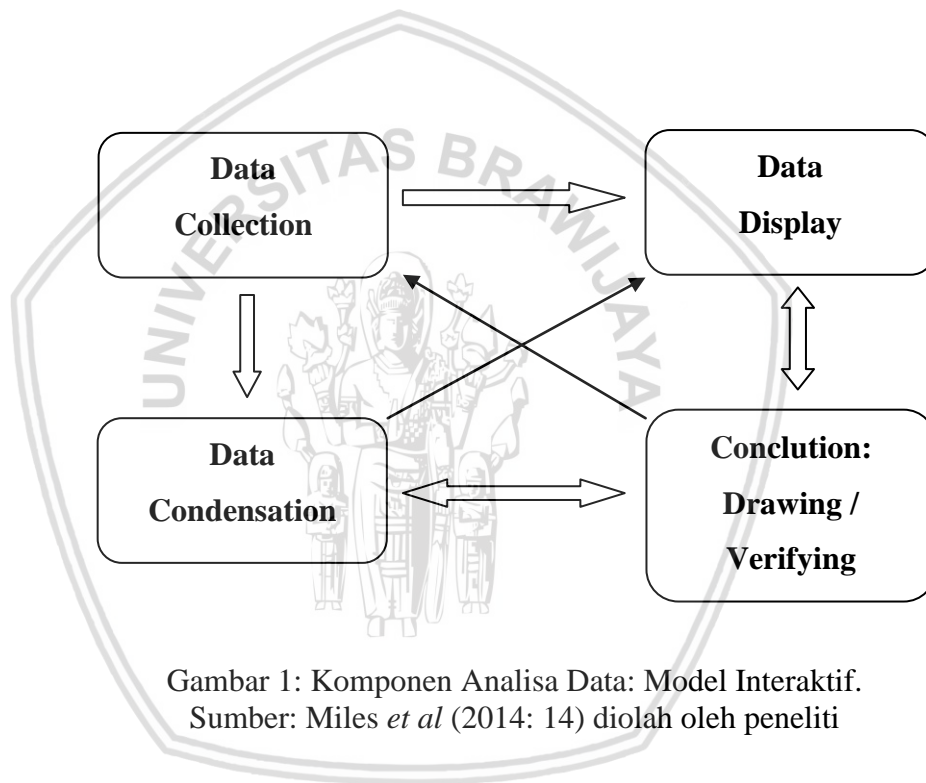
3. Penyajian Data

Data-data yang sudah terkumpul serta di kondensasi selanjutnya disajikan dalam bentuk teks naratif. Semuanya berguna untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu serta mudah untuk dipahami yang kemudian dari data tersebut akan ditarik kesimpulan. Adapun yang dilakukan oleh peneliti dalam tahap ini adalah menampilkan data yang sudah dipilih pada tahap kondensasi yang mana data yang dianggap perlu ditampilkan secara sistematis agar mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Merupakan bagian akhir dari kegiatan analisis data. Pada fase ini peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan serta data yang dituangkan dalam kesimpulan ini bersifat tentatif. Tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus sejak awal penelitian serta selama proses penelitian dan pengumpulan data berlangsung sampai akhir penelitian akan ditarik kesimpulan secara generalisasi. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berjalan. Adapun yang dilakukan peneliti dalam tahap

penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah menyimpulkan atau mengambil verifikasi dari seluruh data yang sudah terpilih dan ditampilkan secara sistematis. Secara singkatnya model keempat tahap dalam analisis tahap analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014) diatas digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Komponen Analisa Data: Model Interaktif.
Sumber: Miles *et al* (2014: 14) diolah oleh peneliti

BAB IV

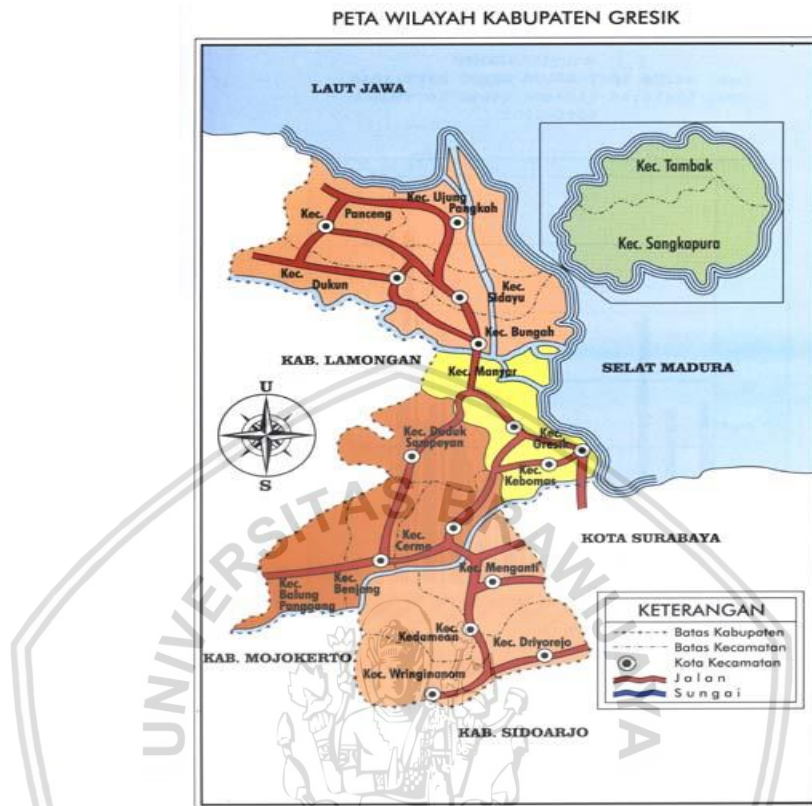
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Gresik

a. Letak Geografis

Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya yang merupakan Ibu kota dari Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25 km² yang terbagi dalam 18 Kecamatan dan terdiri dari 330 Desa dan 26 Kelurahan. Secara geografis wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter diatas permukaan air laut kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter diatas permukaan air laut. Sebagian wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, yaitu memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sidayu, Ujungpangkah dan Panceng serta Kecamatan Sangkapura dan Tambak yang lokasinya berada di Pulau Bawean. Wilayah Kabupaten Gresik sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, Sebelah Timur berbatasan dengan Selat Madura dan Kota Surabaya, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Mojokerto, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lamongan.



Gambar 2. Peta Wilayah Kabupaten Gresik
 Sumber: <http://infogresik.info/peta-administratif-kab-gresik>, 2015

Kabupaten Gresik yang merupakan sub wilayah pengembangan bagian (SWPB) tidak terlepas dari kegiatan sub wilayah pengembangan Gerbang Kertosusilo (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan). Termasuk salah satu bagian dari 9 sub wilayah pengembangan Jawa Timur yang kegiatannya diarahkan pada sektor pertanian, industri, perdagangan, maritim, pendidikan dan industri wisata. Dengan ditetapkan Gresik sebagai bagian salah satu wilayah pengembangan Gerbangkertosusilo dan juga sebagai wilayah industri, maka kota Gresik menjadi lebih terkenal dan

termashur, tidak saja di persada nusantara, tapi juga ke seluruh dunia yang di tandai dengan munculnya industri multi modern yang patut dibanggakan bangsa Indonesia.

b. Demografi Kabupaten Gresik

Berdasarkan data Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Sosial Kabupaten Gresik jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada akhir tahun 2012 sebesar 1.307.995 jiwa yang terdiri dari 658.786 laki-laki dan 649.209 perempuan, Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2011 sebesar 1.270.351 jiwa, maka terjadi kenaikan jumlah penduduk sebesar 37.644 jiwa atau 2,9%. Dengan luas wilayah Kabupaten Gresik sebesar 1.191,25/Km² maka tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Gresik adalah 1.098 jiwa/Km².

c. Lambang dan Makna Kabupaten Gresik



Gambar 3. Lambang Kabupaten Gresik

Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Gresik, 2015

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik No. 3 tahun 1975:

- 1) Lambang Daerah merupakan cermin yang memberikan suatu gambaran tentang keadaan daerah.

- 2) Segilima, melambangkan Pancasila yang mendasari sosio cultural, historis, dan aktivitas ekonomi.
- 3) Warna kuning, melambangkan keluhuran budi dan kebijaksanaan, sedangkan warna tepi hitam melambangkan sikap tetap teguh dan abadi.
- 4) Kubah masjid, melambangkan agama yang dianut mayoritas, yakni agama Islam.
- 5) Rantai yang tiada ujung pangkal melambangkan persatuan dan kesatuan.
- 6) Segitiga sama kaki sebagai puncak kubah masjid, melambangkan bahwa tidak ada kekuasaan yang tertinggi selain Tuhan Yang Maha Kuasa.
- 7) Gapura berwarna abu-abu muda, melambangkan suatu pintu gerbang pertama masuk dalam suatu daerah sebagaimana penghubung antara keadaan di luar dan dalam daerah.
- 8) Tujuh belas lapisan batu. Melambangkan tanggal 17 yang merupakan pencetus revolusi Indonesia dalam membebaskan diri dari belenggu penjajah.
- 9) Ombak laut yang berjumlah delapan, melambangkan bahwa pada bulan Agustus merupakan awal teretusnya revolusi Indonesia.
- 10) Mata rantai 45 (empat puluh lima) melambangkan bahwa pada tahun 1954 merupakan tonggak sejarah dan tahun peralihan dari zaman penjajahan menuju zaman kemerdekaan Indonesia yang jaya kekal abadi.

- 11) Cerobong asap, melambangkan bahwa Kabupaten Gresik adalah daerah pengembangan industri yang letaknya amat strategis biladitinjau dari persilangan komunikasi baikdarat, laut maupun udara.
- 12) Perahu Layar, garam, ikan laut dan tanah melambangkan bahwa mata pencaharian rakyat Kabupaten Gresik adalah nelayan dan petani.

2. Profil ORTALA (Organisasi Dan Tata Laksana) Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik

ORTALA (Organisasi dan Tata Laksana merupakan suatu bagian dalam badan pemerintah daerah kabupaten Gresik.

a. Visi:

Tepat Dalam Kebijakan, Tertib Dalam Administrasi Pemerintahan, Efektif Dan Efisien Dalam Manajemen Sumber Daya Pemerintahan.

b. Misi:

- 1) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan rakyat yang tertib dan akuntabel
- 2) Menyusun produk hukum daerah yang berkualitas dan meningkatkan perlindungan serta kesadaran hukum
- 3) Menyusun kebijakan perekonomian daerah dan pengelolaan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang dokumentasi pembangunan, kehumasan dan keprotokolan.

- 5) Mewujudkan kelembagaan, manajemen kepegawaian, tata usaha, prosedur kerja, keuangan , sarana dan prasana kerja secara efektif, efisien dan berkualitas

c. Tugas:

Tugas dari Ortala (Organisasi dan Tata Laksana) adalah menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan kelembagaan, tata laksana, analisa dan informasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi

d. Fungsi:

- 1) Pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan penataan kelembagaan perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisa dan formasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi;
- 2) Pelaksanaan koordinasi perumusan kebijakan di bidang penataan kelembagaan perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisa dan formasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi;
- 3) Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan sebagai pedoman penerapan kebijakan di bidang penataan kelembagaan perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisa dan formasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi;
- 4) Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pembinaan penataan kelembagaan perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisa dan formasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi;
- 5) Pelaksanaan koordinasi peningkatan kinerja pelayanan publik;
- 6) Pelaksanaan koordinasi pendayagunaan aparatur negara;

- 7) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penataan kelembagaan perangkat daerah, ketatalaksanaan, analisa dan formasi jabatan serta pengembangan kinerja organisasi;
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Profil SAGAF (*Sunan Giri Foundation*)

Sunan Giri Foundation (SAGAF) merupakan lembaga independen yang bergerak di penguatan *civil society* menuju tercapainya masyarakat yang adil dan beradab berdasarkan cita-cita luhur Kanjeng Sunan Giri, serta mendorong tercapainya tatanan pembangunan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* dengan menjadikan nilai *local wisdom* sebagai aset dan dasar pijakan pembangunan.

Sunan Giri Foundation didesain sebagai media edukasi dan pembelajaran populer serta *space culture* masyarakat sipil yang memiliki kesamaan mimpi dalam membentuk masyarakat yang berkeadilan dan berperadaban, serta mendorong terciptanya *good governance* sebagai cita-cita Kanjeng Sunan Giri.

Lembaga ini didirikan pada 31 Januari 2011 oleh beberapa professional, akademisi dan aktifis mahasiswa. Selama ini banyak sekali prestasi yang telah diraih, salah satunya yang paling populer dikalangan masyarakat Gresik adalah SGA (*The Sunan Giri Award*). Program ini mendapatkan penghargaan pada level kabupaten. Pada 7 maret 2014 program ini telah dipresentasikan oleh bupati Gresik Dr. Ir. H. Sambari Halim Radianto, ST.,M.Si di tingkat

nasional. Dengan ini maka tidak menutup kemungkinan bahwa program ini akan diserap dan di replica secara nasional pada seluruh desa se-indonesia. Program SAGAF yang tidak kalah inovatif adalah program pemberdayaan masyarakat berbasis kelompok dampingan yang bekerja sama dengan BAZNAS Gresik, riset dan survey evaluasi kebijakan pemkab 2014 dan LKTI bidang pelayanan publik. Selain program-program tersebut, SAGAF memiliki banyak sekali program untuk mewujudkan mimpi-mimpi Gresik menjadi berdaya agar masyarakat Gresik tidak lagi terjebak masalah-masalah *financial*. Ditahun 2014 ini tercatat 10 program yang apabila ini semua terlaksana bisa diprediksi akan memberikan perubahan yang luar biasa bagi Kabupaten Gresik.

Sampai detik ini SAGAF menjadi satu-satunya lembaga yang murni memperkuat dan memberdayakan masyarakat serta mempertahankan *local culture* dan menjunjung tinggi nilai-nilai lokal (*local wisdom*) demi terciptanya *good governance* dan tata laksana pemerintahan yang ideal dimata masyarakat. Hal ini sesuai misi yang di pegang teguh oleh SAGAF dan diingat selalu dalam setiap langkah. Adapun visi dan misi sagaf adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan masyarakat sipil yang berkeadilan dan ber peradaban.

b. Misi

- 1) Memperkuat masyarakat sipil melalui berbagai aktifitas yang dapat mendorong peningkatan kapasitas dan pemberdayaan yang berkesinambungan.
- 2) Menginisiasi program pemberdayaan masyarakat yang berorientasi pada pemberian ruang bagi nilai-nilai lokal (*local wisdom*).
- 3) Menginisiasi program yang dapat memperkuat kapasitas demi terlaksananya good governance dan tata laksana pemerintahan yang dapat menjadi pelayan bagi masyarakat.

c. Program

- 1) Melakukan penelitian dan pengembangan SDM
- 2) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- 3) Melakukan advokasi penguatan masyarakat sipil
- 4) Diskusi, seminar dan simposium
- 5) Penerbitan buku dan jurnal
- 6) Penyelenggaraan *The Sunan Giri Award*
- 7) Pendampingan masyarakat berpotensi
- 8) Kegiatan *charity*, dll.

d. Partnership Institution

- 1) Pemda Gresik
- 2) Perguruan Tinggi Negeri
- 3) BUMN/BUMD
- 4) Pemprov Jatim

- 5) Kemendikbud
- 6) Kemenag RI
- 7) Bappenas

e. *Partnership Activity*

- 1) *Directorate of Higher Education MORA RI* di bidang *short course*
- 2) Lembaga Penelitian IAIN Sunan Ampel Surabaya di bidang *short course and mapping*
- 3) Pemkab Gresik di bidang urban *assessment*
- 4) OrtaIa Pemkab Gresik bidang *The Sunan Giri Award* bagi desa berprestasi di bidang pelayanan publik
- 5) *Mapping of traditional market under local Government*
- 6) Pemberdayaan dan pendampingan masyarakat berpotensi yang di fasilitasi oleh BAZDA Gresik.

4. Profil Desa Sambogunung

Desa Sambogunung merupakan desa pemenang *The Sunan Giri Award* pada tahun 2014. Desa yang terletak di seberang Sungai Bengawan Solo yang berada di Kecamatan Dukun dan berjarak 30KM dari kota Gresik yang menyisihkan 26 nominator untuk memperebutkan desa yang memiliki pelayanan publik terbaik pada tahun 2014. Pada bulan September tahun 2015 Desa Sambogunung ini memiliki jumlah penduduk 3503 dengan klasifikasi, 1796 laki-laki dan 1707 perempuan. Yang memiliki pekerjaan sebagai petani sebanyak 456 orang, ibu rumah tangga sebanyak 619 orang, pegawai negeri sipil berjumlah 24 orang, wiraswasta 982 orang, pelajar atau mahasiswa 689

orang dan lainnya sebanyak 733 orang. Desa ini dibagi menjadi 3 RW dan 18RT.

Keterpilihan Desa Sambogunung sebagai pemenang dalam program *The Sunan Giri Award* ini sangat beralasan. Karena pemerintah desanya sangat serius untuk mengelola pemerintahan, terutama pada bidang pelayanan publik yang memprioritaskan kepentingan masyarakat sebagai sasaran utama masyarakat. Seperti menurut Ibu Ana salah satu warga desa Sambogunung yang mengatakan bahwa “Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa Sambogunung sebelum dengan adanya *The Sunan Giri Award* sudah baik, pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tanggap (tidak dibatasi oleh waktu). Maksudnya aparatur desa siap melayani masyarakat meskipun jam kerja sudah selesai. Dan setelah mengikuti program ini terdapat peningkatan meskipun tidak signifikan”. Kesiapan desa ini di bidang pelayanan mulai tampak ketika kawasan desa dan Balai Desa. Jalan dan gang-gang kecil tertata rapi, dengan penunjuk jalan yang jelas. Sepanjang jalan disuguhi oleh suasana keteraturan yang menunjukkan bahwa desa terawat dengan baik. Berbanding lurus dengan ketika masuk area kantor desa. Aparatur desa yang ramah, komunikatif, serta ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang sangat memadai menunjukkan bahwa pemerintah Desa Sambogunung siap menjadi pelayan yang baik bagi siapapun yang masuk ke dalamnya.

a. Model Pengelolaan Desa

Pemerintah desa mengelola pemerintahan desa dimulai dengan pembagian tugas, peran dan fungsi masing-masing perangkat desa yang sesuai

dengan bidang keahlian, keterampilan, sikap dan pengetahuan masing-masing. Pelaksanaan tugas peran dan fungsi aparatur desa dilaksanakan dengan prinsip kebersamaan, kerja sama dan saling membantu di antara aparatur desa. Untuk menyempurnakan kualitas pelayanan, pemerintah desa mendorong untuk perangkat desanya menguasai komputer, terutama pada Kasi Pemerintah dan Kasi Umum. Sehingga dapat lebih mudah untuk melayani masyarakat dan masyarakat dapat merasa puas karena segala kebutuhan, aspirasi dan harapannya terpenuhi dengan baik.

Untuk pengelolaan pemerintahan, Desa Sambogunung berpedoman pada Perda, Perdes, Surat Keputusan Kepala Desa dan *Standard Operational Procedure* (SOP). Pedoman pelayanan tersebut merupakan dasar-dasar normatif yang digunakan oleh pihak desa dalam mengelola pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Dalam mengelola pemerintahan desa khususnya pada bidang pelayanan serta dalam perumusan kebijakan pelayanan pemerintah desa melibatkan banyak unsure-unsur yang berkepentingan di tingkat desa, unsur-unsur tersebut meliputi: perangkat desa, tokoh masyarakat, BPD, ketua RW, ketua RT, PKK, Ormas, karang taruna dan remaja masjid. Keterlibatan mereka dimaksudkan agar kebijakan pelayanan yang pemerintah desa buat menyesuaikan dengan kebutuhan, aspirasi, keinginan serta harapan masyarakat secara keseluruhan. Tetapi bentuk keterlibatan mereka berbeda-beda. Perbedaan itu menyesuaikan dengan kedudukan atau posisi dari masing-

masing unsur. Karena kedudukan dan posisi unsure-unsur tersebut merepresentasikan tugas dan wewenang yang berbeda. Oleh karena itu perlu adanya perbedaan dalam bentuk keterlibatan dari masing-masing unsur.

Proses perumusan kebijakan pelayanan dilakukan dengan koordinatif. Artinya setiap unsur yang dilibatkan hanya pada tataran komunikasi dalam rangka menyamakan persepsi dan informasi. Namun dalam tataran perumusan kebijakan pelayanan pemerintah desa hanya melibatkan BPD. Hasil dari pembahasan kebijakan antara pemerintah desa dengan BPD kemudian akan disosialisasikan kepada seluruh masyarakat melalui perantara ketua RT dan ketua RW setempat. Untuk aspek perumusan APBDes (Anggaran dan Pendapatan Desa) hanya melibatkan perangkat desa dan BPD saja. Untuk perumusan kebijakan dalam bentuk peraturan desa, melibatkan tokoh masyarakat, ketua RT, ketua RW, remaja masjid, PKK, karang taruna, BPD dan pemerintah desa. Alur perumusan peraturan desa dimulai dari pemerintah desa melakukan proses kegiatan penjarangan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat setempat. Kemudian hasil penjarangan tersebut dituangkan dalam rencana rancangan peraturan desa kemudian dikoordinasikan kepada BPD untuk ditinjau kembali.

Setelah itu pemerintah desa menyelenggarakan musyawarah paripurna untuk merumuskan peraturan desa melalui bahan rencana peraturan desa tersebut. Setelah terjadi revisi, penambahan serta pengurangan rencana dalam Perdes yang telah disepakati, maka pemerintah desa melaksanakan sosialisasi peraturan desa kepada seluruh masyarakat setempat melalui perantara Ketua

RT dan Ketua RW. Untuk itu setiap RT dan RW diwajibkan untuk memegang Perdes yang telah disahkan. Alur perumusan Perdes dibentuk secara sederhana dalam rangka memberikan kemudahan dan kejelasan kepada masyarakat maupun stakeholder pelayanan agar segala aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka dapat tersampaikan dalam forum musyawarah desa.



Gambar 5. Alur Perumusan Peraturan Desa
Sumber: Pemerintahan Desa Sambogunung, 2015 (diolah penulis)

Keterlibatan banyak pihak di dalam perumusan kebijakan saja tidaklah cukup, namun juga membutuhkan keterlibatan juga secara penuh terhadap pelaksanaan pelayanan. Karena dengan adanya keterlibatan dalam ruang kebijakan pelayanan publik sebagai representasi wilayah, gagasan dan pelaksanaan pelayanan sebagai representasi praktik, maka pihak-pihak yang terlibat akan benar-benar merasakan berbagai proses pemenuhan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat terwujud. Artinya pihak-pihak tersebut juga terlibat dalam wilayah kepengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada

masyarakat. Apakah pelaksanaan tersebut sudah sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah disepakati secara mufakat melalui forum musyawarah.

Dalam pelaksanaan pelayanan, sudah terlihat pembagian tugas antara masing-masing bagian. Sekretaris desa sebagai petugas yang melayani semua kebutuhan administrasi desa. Kasi Umum bertugas melayani kebutuhan administrasi umum. Kasih Pemerintahan bertugas melayani kebutuhan administrasi kependudukan desa. Kasi Trantib berperan dalam hal mengurus kebutuhan pengaduan masyarakat. Kasi Kesra mengurus kebutuhan administrasi surat nikah masyarakat. Kasi Ekobang bertugas untuk mengembangkan ekonomi masyarakat yang terdapat di desanya. Namun untuk saat ini posisi Kasi Ekobang sementara ini masih kosong karena belum terdapat kebijakan dari pemerintah daerah, sehingga tugas, peran serta wewenangnya diwakilkan kepada LPMD/LKMD untuk sementara waktu.

b. Sistem Rekrutmen Perangkat Desa yang selektif

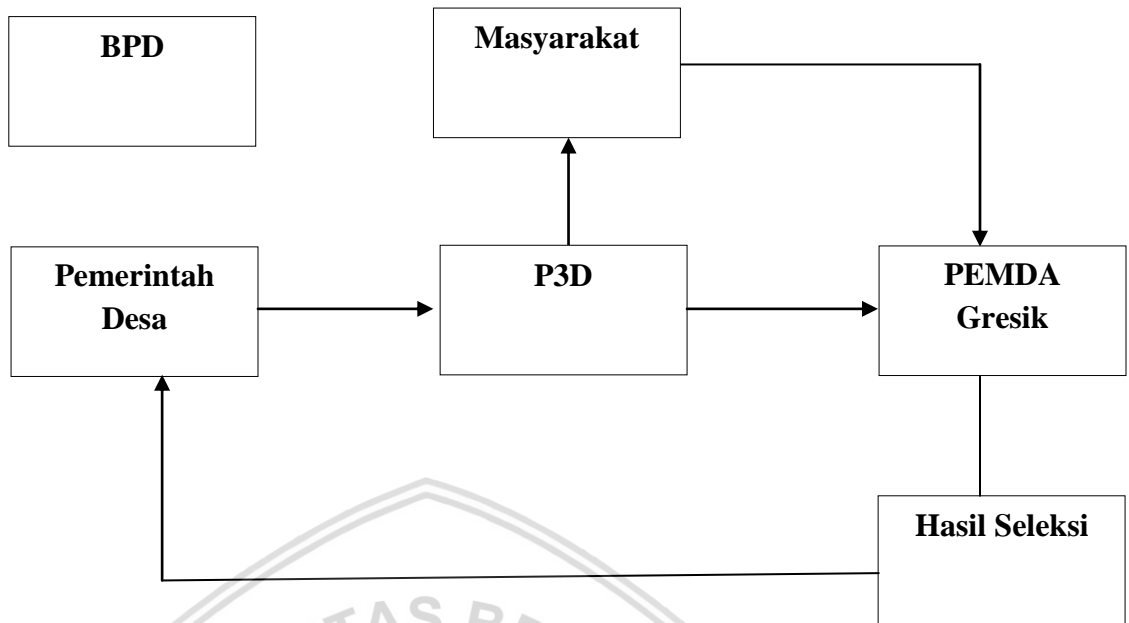
Untuk mendukung ketelibatan perangkat desa secara optimal, desa Sambogunung memiliki sumber daya aparatur yang memadai, serta pendistribusian posisi dalam struktur pemerintah desa yang menyesuaikan dengan keterampilan, pengetahuan, sikap, potensi dan keahlian perangkat masing-masing. Untuk itu dalam pencapaian tujuan dari rekrutmen tersebut menurut kepala desa Sambogunung perlu menyelenggarakan sistem rekrutmen calon perangkat secara selektif, pola pembinaan pegawai yang strategis, dan pola mutasi/promosi secara profesional dan tepat. Pola rekrutmen yang selektif yang dimaksud adalah pemerintah desa menjaring

calon perangkat/pegawai desa melalui penelitian penjangkaran perangkat desa (P3D) dengan syarat-syarat tertentu yang merupakan benar-benar menjadi kebutuhan dalam melayani masyarakat. Syarat-syarat tersebut meliputi:

- 1) Calon perangkat/pegawai pemerintah desa harus menguasai sistem informasi dan teknologi,
- 2) Usia minimal 20 tahun dan batas maksimal berumur 42 tahun,
- 3) Lulusan minimal SMA,
- 4) Berkepribadian baik.

Syarat-syarat tersebut yang dijadikan patukan bagi pemerintah desa dalam seleksi. Kemudian panitia seleksi –P3D- melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat desanya. Setelah sosialisasi dilakukanya verifikasi sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu yang dalam pelaksanaannya dilaksanakan di kantor desa.

Setelah proses verifikasi selesai kemudian para calon perangkat/pegawai desa mengikuti tes tulis yang diselenggarakan oleh Pemda Kabupaten Gresik yang bertempat di kantor Pemerintah Daerah. Selanjutnya pihak penyelenggara tes tulis akan mensosialisasikan hasil tes tersebut kepada desa untuk disosialisasikan ke calon perangkat/pegawainya. Tahap terakhir yaitu pelantikan perangkat desa yang terpilih oleh pemerintah kecamatan dukun.



Gambar 6. Alur *Rekrutment* Pegawai
Sumber: Pemerintahan Desa Sambogunung, 2015 (diolah penulis)

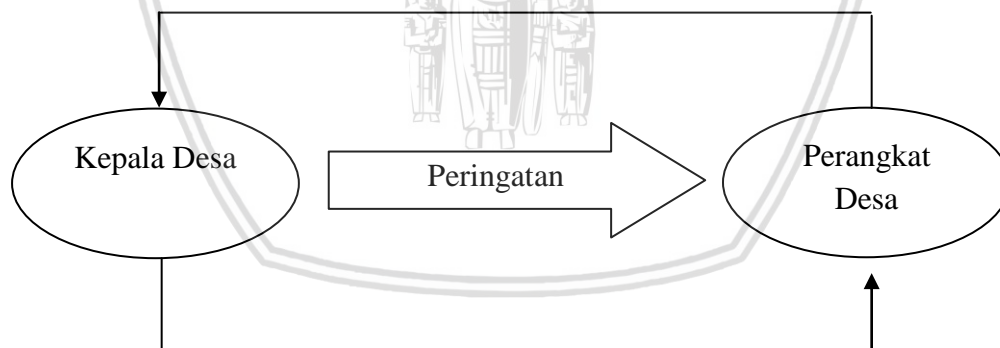
Terdapat pula pola pembinaan yang profesional dan strategis. Pola pembinaan yang dilakukan oleh kepala desa kepada perangkat desa dengan menyesuaikan terhadap SDM perangkat desa meliputi: keterampilan, potensi, sikap, pengetahuan serta keahliannya. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa selalu memberikan motivasi dan semangat untuk melayani masyarakat. Pemberian motivasi dan semangat ini bertujuan agar kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dengan baik dan konsisten, sehingga tidak terdapat kesan pendistribusian kualitas pelayanan yang tidak adil yang disebabkan oleh naik turunnya motivasi dan semangat perangkat desa dalam melayani masyarakat. Selanjutnya kepala desa melakukan koordinasi dengan perangkat desa untuk mengevaluasi praktik pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Dalam proses evaluasi ini dimaksudkan untuk adanya proses refleksi terhadap praktik pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga

terjadi adanya perbaikan-perbaikan serta peningkatan dalam kualitas pelayanan publik.

Setiap bulan pemerintah desa selalu melakukan pengontrolan terhadap kinerja perangkatnya dalam melayani masyarakat. Dalam mengontrol kinerja perangkat, pemerintah desa membagi tugas antara kepala desa dengan sekretaris desa, kasi kesra, kasi ekobang, kasi trantib dan kasi pemerintahan yang di bawah kontrol serta binaan kepala desa sendiri. Sedangkan untuk kaur umum dan kasi keuangan di bawah control serta binaan sekretaris desa. Pembagian ini dimaksudkan agar pola strukturasi yang sistematis sehingga akan terjadi pembagian tanggung jawab antara kepala desa dan sekretaris desa.

Selain itu pemerintah desa selalu menghimbau kepada perangkat desanya untuk selalu meningkatkan kemampuan serta pengetahuan menggunakan komputer dengan serius pada jam-jam kosong. Dengan kemauan belajar itulah keterampilan serta kompetensi akan terus meningkat dan selanjutnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkat pula. Selain itupula kepala desa mendorong untuk terlibat aktif dalam perkumpulan atau organisasi kepala seksi desa-desa yang lain se-kecamatan dukun. Sebab dengan adanya keterlibatan secara aktif dapat terjalinnya hubungan silaturrahim, komunikasi dan jaringan informasi terhadap desa-desa yang lain sehingga segala informasi yang masuk di Desa Sambogunung selalu *up to date* terutama di bidang pelayanan publik.

Pemerintah desa sambogunung selama ini belum pernah menerapkan sistem mutasi dan promosi. Sebab selama ini apabila terdapat kesalahan maupun kekurangan yang dilakukan oleh perangkat desa selalu dapat diatasi dengan baik menggunakan dialog. Melalui dialog ini, kepala desa mampu mengerti serta memahami tentang keluhan-keluhan dan latar belakang kesalahan dan kekurangan tersebut. Pola dialog tersebut difungsikan sebagai metode dalam memonitoring kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat. Dialog tersebut dilakukan dengan cara kepala desa memanggil serbat mengajak perangkat desa yang bermasalah untuk duduk bersama. Selanjutnya melakukan tanggung jawab dengan perangkat desa bermasalah tersebut dan diakhir dialog tersebut kepala desa memberikan peringatan dan teguran agar tidak mengulangi kesalahan yang sama.



Gambar 7. Metode Dialog dalam Sistem Monitoring
Sumber: Pemerintahan Desa Sambogunung, 2015 (diolah penulis)

Perekrutan, pembinaan serta monitoring tidaklah cukup. Karena sebuah pemerintahan desa merupakan sebuah sistem struktur secara vertical maupun horizontal. Sebab dalam sebuah sistem struktur, pemerintah desa memerlukan

sistem manajerial yang baik, benar serta tepat. Sistem manajemen berkaitan dengan menggerakkan semua komponen dalam pengelolaan pemerintah desa. Sebab meskipun terdapat struktur dan sisitem manajemen tetapi semua unsur tersebut tidak ada yang mau menggerakkannya, maka akan terjadi stagnanisasi atau berhenti di tempat tanpa ada kemajuan.

Untuk kepentingan yang dimaksud, pemerintah desa dalam hal ini kepala desa menerapkan beberapa pola yang tepat dalam menggerakkan perangkat desa untuk bekerjasama dalam sebuah organisasi pemerintahan untuk memperoleh tujuan bersama. Agar semua perangkat desa dapat digerakkan secara dinamis, semangat dan penuh motivasi, maka kepala desa memberikan peningkatan kesejahteraan ekonomi bagi setiap perangkat desanya. Misalnya pengurus RT dan RW mendapatkan upah sebesar Rp. 1.500.000 setiap tahun yang berasal dari kas desa upah sebesar Rp. 300.000 setiap tahun dari dana bantuan pemerintah daerah kabupaten Gresik sehingga total pengurus RT dan RW mendapatkan upah sebesar Rp. 1.800.000.

Sedangkan untuk pengurus LKMD memperoleh upah sebesar Rp. 1.500.000 setiap tahun dan dana tersebut didistribusikan untuk ketua dan anggotanya sesuai ketentuan yang berlaku. Karang taruna memperoleh upah dari kas desa sebesar Rp. 2.000.000 setiap tahunnya. Untuk masjid mendapatkan dana bantuan sebesar 1.500.000 setiap tahun dari kas desa yang digunakan untuk kebersihan masjid. Posyandu juga memperoleh dana dari kas desa sebesar Rp. 3.500.000 setiap tahunnya. Pengurus PKK memperoleh dana sebesar Rp. 4.000.000 dari kas desa setiap tahun. Serta upah sebesar Rp.

1.500.000 setiap tahun untuk program Samling (Sampah Keliling) yang dilaksanakan oleh karang taruna.

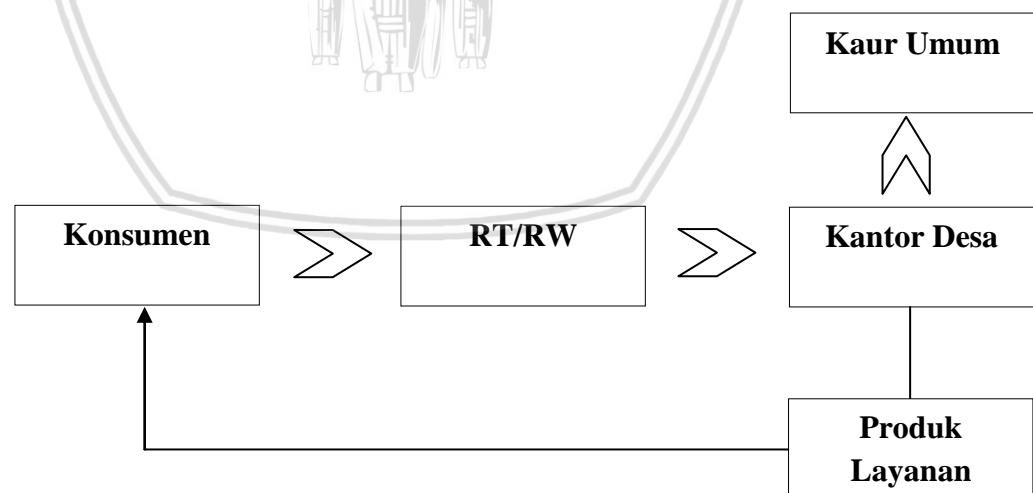
Selain itu, cara lain yang digunakan oleh kepala desa dalam menggerakkan perangkat desanya dengan selalu memotivasi perangkat desa setiap harinya agar semangat dan giat dalam bekerja untuk melayani masyarakat dengan baik supaya kebutuhan serta harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa sendiri dan jangan sampai terjadi kekecewaan masyarakat, sebab kekecewaan masyarakat merupakan perwujudan dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa. Bagi masyarakat kecil pemenuhan kebutuhan adalah prioritas yang utama bagi mereka, apalagi terkait dengan kebutuhan primer mereka. Apabila terdapat perangkat desa yang melakukan kesalahan dalam melayani masyarakat, maka kepala desa akan langsung untuk diajak berdialog mengenai kesalahan-kesalahan yang telah dilakukannya dalam melayani masyarakat. Selain itu untuk dampak terhadap pemerintahan desa adalah hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sehingga menghasilkan kecaman-kecaman serta tidak adanya dukungan masyarakat lagi. Dan apabila hal itu terjadi maka yang terjadi selanjutnya adalah minimnya peran dan partisipasi masyarakat dalam peningkatan serta perbaikan dalam pelayanan di desa

c. Model Pelayanan Publik Online

Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat yang terdapat di desa Sambogunung dibagi menjadi dua pola pelayanan, yaitu pola pelayanan

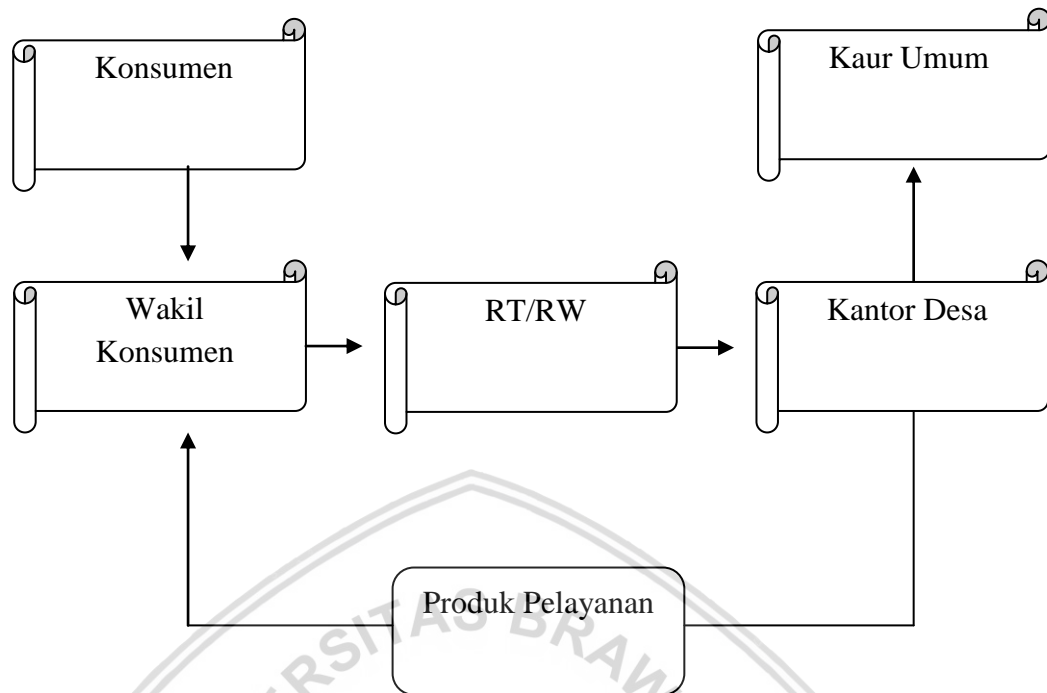
umum dan pola pelayanan khusus. Pola pelayanan umum merupakan pola pelayanan yang ditunjukkan kepada semua elemen masyarakat desa secara adil. Adil dalam hal ini memiliki arti tidak adanya perbedaan-perbedaan antar individu yang satu dengan individu lainnya maupun antara kelompok satu dengan kelompok lainnya. Pola pelayanan umum tersebut dirumuskan dalam ketentuan alur pelayanan.

Apabila masyarakat berkeinginan untuk memperoleh pelayanan pembuatan KTP, KK, SKCK dan lainnya, maka konsumen diharuskan untuk membawa surat pengantar RT atau RW setempat. Selanjutnya konsumen masuk ke dalam ruangan pelayanan desa dengan menemui kaur umum untuk meminta pelayanan yang diinginkan. Setelah kaur umum sudah melayani, maka produk layanan tersebut bisa dibawa secara langsung oleh konsumen untuk digunakan sesuai dengan kebutuhannya.



Gambar 8. Alur Pelayanan Umum
Sumber: Pemerintah Desa Sambogunung, 2015 (diolah penulis)

Sedangkan untuk pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa secara khusus kepada masyarakat yang disebabkan adanya suatu kondisi masyarakat yang membutuhkan seperti masyarakat yang difabel. Pelayanan khusus ini secara prosedural adalah sama dengan pelayanan khusus. Yang membedakan adalah pada aspek orang yang memfasilitasi terhadap orang yang berkebutuhan khusus tadi untuk dilayani oleh pemerintah desa. Untuk hal ini konsumen penyandang kebutuhan khusus diperkenankan untuk diwakilkan oleh keluarganya seperti saudara, anak, bapak, keponakan dan lain sebagainya. Tetapi yang bertanda tangan tetap konsumen yang menyandang kebutuhan khusus tadi. Untuk biaya pelayanan umum maupun khusus semuanya gratis atau tanpa dipungut biaya dan dalam hal ini sudah tersosialisasikan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali. Gratisnya biaya pelayanan ini menyesuaikan dengan kondisi masyarakat sehingga akan terjadi pelayanan yang adil tanpa membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya.



Gambar 9. Alur Pelayanan Khusus

Sumber: Pemerintahan Desa Sambogunung, 2015 (diolah penulis)

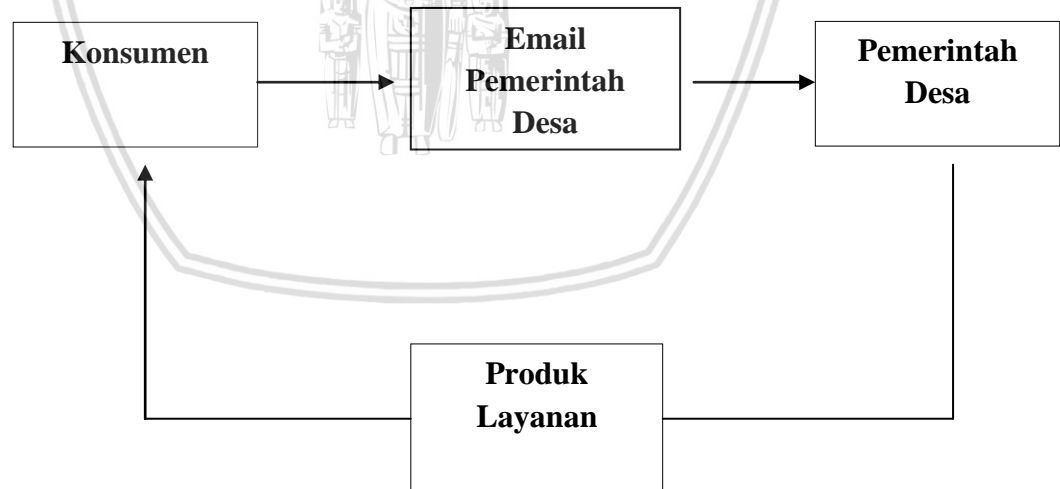
Adapun partisipasi masyarakat terhadap pelayanan di desa Sambogunung dapat diwujudkan dalam bentuk arisan dan pelatihan-pelatihan. Di dalam arisan maupun pelatihan, masyarakat dapat secara langsung menyampaikan dan mengusulkan ide mereka yang digunakan untuk perbaikan dan peningkatan terhadap pelayanan atau masyarakat dapat juga mengevaluasi terhadap praktik pelayanan yang selama ini berjalan. Sehingga usulan-usulan tersebut berpola *bottom-up* atau dari bawah menuju keatas. Dengan begitu proses-proses pemenuhan kebutuhan dapat tepat sasaran. Sedangkan bagi pemuda-pemuda dapat berpartisipasi dalam Karang Taruna dengan bentuk partisipasi dalam pengelolaan sampah dan pembayaran listrik masyarakat. Meskipun mereka hanya mendapatkan uoah dari pemerintah desa sebesar Rp. 2.500.000 setiap tahunnya.

Dari banyak hal yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat, ternyata terdapat hal yang luar biasa yang sudah dilakukan oleh pemerintah desa dalam pengelolaan pelayanannya. Pemerintah desa Sambogunung telah berhasil melayani masyarakat dengan baik dan maksimal sehingga masyarakat yang dilayani tidak kecewa dan marah, melainkan dengan sebaliknya masyarakat justru antusias terhadap pelayanan yang selama ini dipraktikkan oleh pemerintah desa Sambogunung. Hal ini dikarenakan pemerintah desa dapat melaksanakan pelayanan secara prima.

Pelayanan prima ini berbanding lurus dengan motto pelayanan yang selama ini menjadi simbol penyemangat dan motivasi perangkat desa Sambogunung dalam melayani masyarakat. Motto tersebut adalah “Tepat, Cepat dan Ramah”. Tepat memiliki arti produk dari pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu dan isi dari produk layanan juga tepat. Cepat memiliki arti proses pelayanan dilaksanakan secara cepat dan tidak lamban. Sedangkan untuk kata “Ramah” dalam motto pemerintah desa Sambogunung memiliki arti dalam pemberian pelayanan memberikan pelayanan secara ramah sehingga terciptanya kenyamanan terhadap konsumen. Seluruh prinsip dalam motto tersebut dilaksanakan oleh pemerintah desa terutama perangkat desa dengan seadil-adilnya serta tidak tebang pilih dalam melayani masyarakatnya, baik berlatar belakang sosial, ekonomi, politik dan lainnya. Selain itu, segala pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak terdapat kaitannya dengan instansi yang lain tidak dipungut biaya atau gratis. Semua ini dapat terwujud dikarenakan semua lembaga yang terlibat dalam pelayanan kepada

masyarakat bisa berjalan secara kompak. Dengan adanya kerjasama ini semua perangkat desa diharapkan dapat fokus dan selalu konsentrasi dalam pemenuhan kepentingan bersama, bukan untuk kepentingan sendiri atau individu.

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, selama ini penggunaannya dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi, melalui sistem internet *online*. Bahkan perangkat desa bersedia menyiapkan *genset* untuk melayani masyarakat ketika listrik padam. Caranya adalah masyarakat dapat menyampaikan kebutuhan, aspirasi serta harapan mereka melalui email pemerintah desa. Kemudian perangkat desa akan melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, sehingga satu hari kemudian dapat mengambil produk layanan tersebut.



Gambar 10. Sistem Pelayanan Online
Sumber: Pemerintah Desa Sambogunung, 2015
(diolah penulis)

Dalam pengelolaan pelayanan publik, pihak pemerintah desa tidak lupa untuk mempertimbangkan aspek *local wisdom*. Bentuk pertimbangan terhadap *local wisdom* diwujudkan dalam bentuk penghormatan kepada masyarakat dengan turut terlibat dan berpartisipasi dalam segala kegiatan masyarakat. Misalnya sebagaimana pada sistem pelayanan khusus desa di sana terdapat pertimbangan-pertimbangan pemerintah terhadap kondisi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa memperbolehkan bagi masyarakat yang difabel atau masyarakat yang berkebutuhan khusus untuk mewakili kepada keluarga, saudara, tentangga, dll untuk memenuhi kebutuhan, aspirasi maupun harapannya.

Selain itu pemerintah desa siap untuk melayani masyarakatnya di luar jam kerja. Sebab banyak dari masyarakat berprofesi sebagai petani, sehingga mereka tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus kebutuhan dan harapannya ke kantor desa saat jam kerja. Dengan begitu mereka secara terpaksa meminta pelayanan saat jam luar kerja. Dari beberapa paparan dalam pengelolaan pemerintahan desa di atas, banyak yang menonjol dari desa ini, terutama di bidang pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi inspirasi yang cemerlang bagi pemerintah desa yang lain. Pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah desa bagi masyarakat sangat memuaskan sehingga dapat mendorong mereka untuk berpartisipasi dalam kebijakan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi pelayanan. Sampai-sampai masyarakat membentuk sendiri forum Sambo kritis sebagai partisipasi mereka terhadap pelayanan desa.

Forum Sambo Kritis merupakan forum tertutup yang berfungsi untuk memberikan masukan kepada pemerintah desa dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Ini dapat terwujud karena pemerintah desa selalu berusaha untuk memperjuangkan hak, harapan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Oleh karena itu proses pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah desa selama ini tidak susah serta tidak berbelit-belit, karena semua itu merupakan harapan dari masyarakat yang terwakili oleh forum tersebut. Artinya pelayanan dilaksanakan secara sederhana, baik prosedur, alur maupun waktu penyelesaiannya.

Hampir 70% perangkat desa bisa menguasai sistem informasi dan teknologi (IT) serta mampu menggunakan jaringan internet dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu data base kependudukan desa sudah menggunakan aplikasi kependudukan yang dibuat sendiri oleh perangkat desa sehingga data kependudukan desa tersebut selalu update. Partisipasi serta peran masyarakat dilakukan dengan cara membangun kebersamaan, sehingga kerja sama yang baik antar perangkat desa dengan masyarakat dapat terwujud dengan sangat baik. Kebersamaan tersebut diwujudkan dengan jalan keramahan. Artinya pemerintah desa dalam melayani masyarakat selama ini dengan perilaku dan sikap yang sangat ramah terhadap masyarakatnya. Dengan demikian membuat masyarakatnya mampu menghormati pemerintah desa dan pemerintah desapun segan dengan mereka.

Keramahan tersebut membuat pemerintah desa membuka dan sepenuh hati untuk selalu membuka kantor desa setiap hari agar masyarakat dapat

menikmati fasilitas yang ada di kantor desa. Salah satu fasilitas tersebut adalah internet menggunakan WIFI. Fasilitas dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Akan tetapi pada jam 8 malam kantor desa di tutup demi menjaga keamanan. Selain itu di desa Sambogunung menyelenggarakan program desa pendidikan. Desa pendidikan merupakan suatu program yang dilaksanakan oleh pemerintah desa yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi belajar anak-anak. Program ini sampai sekarang baru dapat dilaksanakan di masyarakat RT 4. Bentuk kegiatannya yaitu belajar bersama dan study club serta wajib mematikan televisi mulai pukul 18.00-20.00 Wib. Meskipun sudah banyak prestasi dan peningkatan kualitas pelayanan, namun tetap saja ada dinamika yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam pengelolaan pelayanan desa. Pelayanan yang berhubungan dengan instansi lain selalu berjalan lambat, karena pengelolaan yang ada di instansi lain sangat begitu lambat dan lama, sedangkan untuk pelayanan yang ada di desa sudah diusahakan untuk bisa cepat selesai. Berbanding lurus dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Kepala Desa Sambogunung yang mengatakan kami dapat complain dari masyarakat mengenai pelayanan yang melibatkan instansi lain agar produk layanan tersebut dapat selesai, untuk dari desa sendiri proses pelayanannya maksimal 5 menit dan masyarakat desa sudah mendapatkan produk yang diinginkannya. Sehingga membuat masyarakat resah dan merespon negative kepada pemerintah desa.

Selain itu sering terdapatnya perubahan-perubahan aturan pelayanan kepada masyarakat yang dibentuk oleh pemerintah menjadi persoalan,

sehingga membuat pemerintah desa mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat. Contoh, masalah pemasukan penduduk baru. Rata-rata SDM masyarakat desa masih rendah sehingga masih kurang menyadari arti pentingnya memiliki Kartu Keluarga. Kasi Ekobang sebagai bagian dari struktur pemerintahan yang berfungsi untuk mengelola pelayanan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat selama ini masih kosong. Karena masih menunggu peraturan Bupati tentang peraturan desa. Dalam proses menunggu ini, peran dari Kasi Ekobang dilaksanakan oleh LKMD untuk sementara waktu. Apabila peraturan Bupati tersebut sudah ada maka untuk selanjutnya akan dilakukan perbaikan-perbaikan seperlunya.

Untuk pelayanan administrasi akta kelahiran di desa Sambogunung sementara ini masih dipungut biaya. Karena pelayanan ini memiliki keterkaitan dengan instansi lain sehingga pemerintah desa perlu menyampaikan kepada masyarakat terkait ketentuan-ketentuan dari instansi terkait. Selain itu, apabila terdapat pemberian bantuan Rumah Tangga Miskin (RTM) dari Pemerintah Kabupaten tidak sesuai dengan kondisi nyata, maka perangkat desa akan langsung mendapat kritik dan respon dari masyarakat. Sebab sering kali pengajuan bantuan bagi RTM yang kemudian terdapat pengurangan jumlah penerima. Pengurangan tersebut dilakukan dengan tanpa sepengetahuan dan konfirmasi dari pemerintah desa yang berakibat penerima bantuan tersebut tidak tepat sasaran.

Kepala desa Sambogunung memiliki mimpi-mimpi yang sungguh luar biasa untuk memajukan desa, terutama di bidang pelayanan publik. Mimpi

luar biasa kepala desa adalah untuk mensejahterakan seluruh masyarakat. Untuk itu pemerintah harus melayani semua kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat dengan semaksimal mungkin. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah desa membutuhkan penambahan-penambahan sarana dan kelengkapan pelayanan. Dengan adanya penambahan ini diharapkan mampu mendorong Pemerintah Desa lebih cepat dan tepat dalam melayani masyarakatnya. Caranya adalah dengan memberikan perangkat desa masing-masing 1 komputer untuk operasional. Sehingga semua layanan administrative tidak terpusat pada perangkat saja. Artinya semua perangkat desa dapat melayani kebutuhan administrasi masyarakat sesuai dengan wewenang serta tugas masing-masing. Selain itu pemerintah desa perlu membangun kantor atau tempat khusus pelayanan, sehingga semua pelayanan masyarakat dapat terpusat dan fokus pada satu tempat.

Yang diperlukan lagi oleh pemerintah desa adalah pemasangan fasilitas internet wifi yang dapat diakses ke seluruh wilayah desa. Sehingga masyarakat tidak perlu untuk jauh-jauh ke warnet, cukup dengan memanfaatkan wifi itu saja. Selain itu masyarakat juga dapat memesan pelayanan kepada perangkat desa melalui internet sehingga interaksi permintaan dan produksi layanan dapat berjalan dengan cepat dan tepat. Dengan banyaknya peningkatan serta prestasi yang sudah dicapai, maka mereka perlu menjaga dan mengembangkan pelayanan kepada masyarakatnya. Supaya pelayanan publik di desa Sambogunung tetap terjaga dan terawat dengan baik (sustainability). Untuk itu Kepala Desa akan

memaksimalkan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat atau warganya. Pemaksimalan ini dapat diwujudkan dengan cara meningkatkan rasa percaya diri bahwa perangkat desa mampu dan sanggup melayani masyarakat dengan baik dan prima. Peningkatan rasa percaya diri tersebut diwujudkan dengan cara meningkatkan Sumber Daya Aparatur perangkat desa. Peningkatan Sumber Daya Aparatur perangkat desa dapat dilakukan dengan melakukan program pelatihan-pelatihan untuk perangkat desa dan masyarakatnya, seperti pelatihan IT, pelatihan pelayanan masyarakat. Dengan demikian perangkat desa dapat selalu meningkatkan dan mengembangkan pelayanan di desa Sambogunung secara maksimal dan tidak mengalami stagnasi atau kemunduran bahkan degradasi.

Selain dengan cara meningkatkan rasa percaya diri, maka pemaksimalan pelayanan dapat dilakukan oleh kepala desa dengan cara selalu mengawasi dan mengontrol perangkat desa dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang diperbuat oleh perangkat desa dalam melayani masyarakat. Selain itu pemerintah desa juga menetapkan anggaran untuk penambahan dan pemeliharaan fasilitas desa. Baik berasal dari dana kas desa maupun dari bantuan pemerintah daerah maupun dari pihak swasta.

Dengan demikian peran serta dari Kepala Desa sendiri sangat mempengaruhi semua kinerja dari perangkat desanya. Kepala desa mampu mengkoordinasi perangkat desanya dengan baik dan mampu meningkatkan kinerja mereka, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

menjadi lebih baik. Serta masyarakatnya mampu menghargai serta membantu kinerja pemerintahan desa agar menjadi lebih baik dan sesuai harapan dari masyarakatnya.

d. Profil Kepala Desa

Saat ini Desa Sambogunung dipimpin oleh bapak Muhammad Syaiful Bahri, SE yang berumur 42 tahun. Bapak Syaiful mengenyam pendidikan dasar di MI, MTs dan MA hingga perguruan tinggi di PP Maskumambang. Kemudian melanjutkan Sekolah Tinggi Agama Islam Qomaruddin pada tahun 2003 dan tidak dapat melanjutkan pada semester akhir. Kemudian pada tahun 2012 beliau lulus kuliah di Universitas Mardika Surabaya.

Pengalaman kerja dari Kepala Desa agresif ini adalah pernah menjadi pedangang sembako pada tahun 2004, kemudian menjadi agen semua sembako pada tahun 2004 dan pada tahun 2007 beliau menjadi Kepala Desa hingga sekarang. Sementara ada beberapa pengalaman organisasi yang pernah diikutinya, antara lain: pernah menjadi bendahara karang taruna pada tahun 1990, pernah menjadi bendahara remaja masjid pada tahun 1995 sampai tahun 2005, pernah menjadi bendahara ta'mir masjid pada tahun 2006 sampai sekarang.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Sebelum mengarah pada pembahasan lebih lanjut terkait penyajian data berdasarkan fokus penelitian, maka penulis akan mengulas terlebih dahulu gambaran umum dari Program *The Sunan Giri Award*. Program *The Sunan Giri Award* muncul karena semenjak pemberlakuannya sistem Otonomi

Daerah, pelayanan publik belum terlaksana dengan baik. Sama halnya dengan hasil wawancara penulis dengan bapak habbiburrahman salah satu team program SGA dari SAGAF mengatakan:

“Program SGA atau *The Sunan Giri Award* muncul karena kawan-kawan dari SAGAF melihat pelayanan yang ada di desa kurang baik. Bahkan saya sendiripun merasakannya” (Wawancara dengan bapak habbiburrahman selaku salah satu team program SGA dari SAGAF Pada 20 Agustus 2015 pukul 15.20 WIB).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh *Governance and Desentralization Survey* (GDS) pada tahun 2002 menyatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Menurut GDS terdapat tiga masalah yang penting terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu: *pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, persaudaraan, kesamaan afiliasi politik, etnis, agama dan jenis diskriminasi lainnya. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang setelah itu menimbulkan para pengguna jasa cenderung memilih untuk menyuap dengan biaya yang tinggi kepada pelaksana pelayanan agar mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan yang terbaik. Dan *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut bapak Habbiburrahman selaku salah satu team program SGA dari SAGAF mengatakan bahwa:

“*The Sunan Giri Award* atau dapat disingkat dengan SGA merupakan ajang kompetisi dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada desa yang memiliki kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, desa yang kreatif serta inisiatif memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang ada di

desanya” (Wawancara dengan bapak Habbiburrahman selaku salah satu team program SGA dari SAGAF Pada 20 Agustus 2015 pukul 15.17 WIB).

The Sunan Giri Award diawali dengan pendampingan serta pembinaan kepada desa yang ikut serta dalam program ini, setelah itu desa-desa tersebut akan dikompertisikan untuk mendapatkan penghargaan. Program ini dirintis pertama kali pada tahun 2010, dan pelaksanaan kegiatannya pertama kali pada tahun 2011. Konsep awal dari program *The Sunan Giri Award* ini berasal dari salah satu lembaga independen yang sekain tahun berkonsentrasi pada pemberdayaan masyarakat terutama dibidang pelayanan publik. Lembaga tersebut adalah SAGAF (*Sunan Giri Foundation*).

Program ini dilaksanakan setiap tahunnya, mulai tahun 2011 sampai tahun 2014. *The Sunan Giri Award* didasari oleh kebutuhan mendasar terhadap pelayanan kepada masyarakat di tingkat terendah. Karena desa/kelurahan merupakan kepanjangan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta dari pintu desa desa/kelurahanlah pelayanan pertama dilakukan oleh pemerintah. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik lebih banyak dilakukan pada kantor desa/kelurahan yang terdapat di daerahnya sebelum diteruskan ke tingkat kecamatan maupun kota/kabupaten. Dalam pelaksanaan program ini, SAGAF bekerjasama dengan pemerintah kabupaten Gresik terutama di bagian ORTALA (Organisasi dan Tata Laksana). Secara administratif program ini *dibackup* oleh pemerintah kabupaten Gresik.

Dalam penelitian ini untuk mengevaluasi sebuah program menggunakan empat indikator seperti yang dikemukakan oleh Bridgman dan Davis dalam Tayibnapis (2000:76). Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Evaluasi *Input Program The Sunan Giri Award*

- a. Program *The Sunan Giri Award* memiliki tujuan, antara lain:
 - a. Untuk menggali proses dan potensi model pelayanan publik di tingkat desa/kelurahan,
 - b. Untuk menggali *local wisdom* model pelayanan publik tingkat desa/kelurahan,
 - c. Sebagai bentuk apresiasi atas pencapaian aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik,
 - d. Untuk menilai dan mengevaluasi atas kinerja pelayanan publik di tingkat desa/kelurahan.

Maksud Program *The Sunan Giri Award* yaitu:

- 1) Untuk mendapatkan data tingkat Kinerja Pelayanan Publik Pemerintahan Desa berdasarkan instrumen yang terdapat pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik,
- 2) Untuk mendapatkan *feedback*/ umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan,

b. Sasaran Program *The Sunan Giri Award* yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
- 2) Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna,
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan terdapatnya data dari Kinerja Pelayanan Publik Pemerintahan Desa maka diharapkan mampu mendapatkan beberapa manfaat seperti hasil wawancara dengan bapak Habbiburrahman salah satu team program SGA dari SAGAF yakni:

“Manfaat yang diharapkan dilaksanakannya Program SGA ini yaitu yang pertama untuk mengetahui kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kedua mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit pelayanan publik periode terakhir, kemudian sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan untuk kedepannya, setelah itu untuk mengetahui kinerja pelayanan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan tugas pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan, lalu untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup pemerintahan desa dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, yang terakhir agar masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan” (Wawancara dengan bapak Habbiburrahman selaku team program SGA dari pihak SAGAF pada 20 Agustus 2015 pukul 15.24 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui manfaat dari program *The Sunan Giri Award* yaitu:

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan publik yang ada di desa saat ini,
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang sudah dilaksanakan atau dilakukan oleh penyedia pelayanan publik di desa periode terakhir,
- 3) Sebagai bahan untuk pembuatan serta penetapan kebijakan yang akan diambil dan upaya apa saja yang harus dilakukan untuk perbaikan-perbaikan kedepannya,
- 4) Diketuinya kinerja pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan tugas pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan,
- 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkup pemerintahan desa dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat,
- 6) Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang bagaimana kinerja unit pelayanan yang ada di desanya.

c. Pendukung Program *The Sunan Giri Award* yaitu:

- 1) Dana, program *The Sunan Giri Award* difasilitasi oleh Pemda Kabupaten Gresik dengan menggunakan dana P-APBD setiap tahun pelaksanaannya. Sesuai dengan hasil wawancara dengan

Bapak Siri selaku salah satu aparatur di ORTALA yang mengurus program SGA yakni:

“Untuk pendanaan program SGA ini *dibackup* oleh Pemda Kabupaten Gresik dengan menggunakan dana P-APBD. Kenapa menggunakan dana P-APBD? Dikarenakan pelaksanaan program ini dilaksanakan pada bulan-bulan di akhir tahun” (Wawancara dengan bapak Siri selaku Kasubag Tata Laksana di ORTALA Pemda Kabupaten Gresik Pada 21 Agustus 2015 pukul 10.32 WIB).

- 2) Sumber Daya Manusia, dalam pelaksanaan program ini menggunakan sumber daya manusia yang berkompeten serta mengetahui tentang pelayanan publik, untuk tahun 2011 merupakan tahun percobaan pelaksanaan program. Fasilitator terdiri dari SAGAF (*Sunan Giri Foundation*), Pemda Kabupaten Gresik (Bupati, Wakil Bupati, dan Bagian Ortala), Jawa Pos, serta LSM yang ditunjuk untuk membantu proses pelaksanaan program. Belum adanya peraturan/keputusan yang mengatur siapa saja yang menjadi fasilitator pelaksanaan program. Tetapi untuk tahun 2012 sampai tahun 2014 sudah adanya Keputusan Bupati Gresik Nomor: 065/553/HK/437.12/2012 Tentang Tim Fasilitasi Kompetisi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa dan Kelurahan (*The Sunan Giri Award*).
- 3) Regulasi, dalam pelaksanaan program ini terdapat beberapa perubahan dasar hukum yang digunakan. Untuk tahun 2011 dan 2012 menggunakan dasar hukum meliputi:

- a) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- b) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat,
- c) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
- d) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Untuk tahun 2013 dan 2014 terdapat penambahan regulasi yang digunakan dalam pelaksanaan program ini. Regulasi tersebut adalah Permenpan Nomor 38 tahun 2012 tentang Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik selain itu Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa dan Pengaruhnya Terhadap Kegiatan Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Siri selaku Kasubbag Tata Laksana ORTALA Pemda Kabupaten Gresik adanya penambahan regulasi dalam pelaksanaan program SGA tahun 2013 dan 2014 yakni:

“Untuk masalah regulasi pelaksanaan tahun 2011 dan 2012 tidak ada perubahan cuman untuk tahun 2013 dan 2014 terdapat perubahan regulasi yang digunakan. Perubahan itu dilakukan dengan adanya penambahan regulasi Permenpan Nomer 38 tahun

2012 sama Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2006” (Wawancara dengan bapak Siri selaku Kasubbag Tata Laksana di ORTALA Pemda Kabupaten Gresik Pada 21 Agustus 2015 pukul 11.03 WIB).

2. Evaluasi *Process Program The Sunan Giri Award*

a. Mekanisme Pelaksanaan *Program The Sunan Giri Award*

a. Tahap Pertama

- a) Penetapan Tim Inti
- b) Penetapan Tim Survey
- c) Penetapan Instrumen
- d) Validasi dan reabilitas instrument
- e) Pelatihan surveyor
- f) Penetapan Jumlah Responden
- g) Penetapan Jadwal Survey
- h) Pengadaan questioner, ATK, dll
- i) Mengajukan Surat Pengantar/Melakukan Survey

b. Tahap Kedua

a) Tahap Sosialisasi

Setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik akan diundang oleh Pemerintah Kabupaten Gresik untuk memperoleh penjelasan teknis tentang tata cara dan mekanisme pelaksanaan *The Sunan Giri Award* serta pemberian penjelasan umum tentang pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009. Pelaksanaan

sosialisasi ini dilaksanakan di kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. Dalam hal ini narasumber terdiri dari Pemkab dan *Sunan Giri Foundation* (SAGAF). Sosialisasi dilakukan pada pertengahan tahun atau 2 bulan sebelum pelaksanaan kegiatan program. Kecamatan diharapkan untuk menunjuk perwakilan desanya agar mengikuti program SGA.

b) Tahap Pengisian Instrumen

Instrumen diisi oleh petugas yang ditunjuk oleh pihak desa. Instrumen selanjutnya ditandatangani dan ditandasahkan oleh Kepala Desa. Selanjutnya, instrument tersebut dikirim oleh desa ke Pemkab. Dalam pengisian instrument/persyaratan/kelengkapan administrasi ini terdiri dari 7 komponen, antara lain:

- i. Usulan dari kecamatan mengenai 2 atau 3 pemerintah desa yang mengikuti program yang harus ditandatangani oleh camat setempat
- ii. Keputusan camat tentang penetapan 2 atau 3 unit pelayanan pemerintah desa terbaik
- iii. Pengisian formulir penilaian yang sesuai dengan format Permenpan No. 7 tahun 2010 untuk pelaksanaan program tahun 2011 dan 2012 sedangkan untuk tahun 2013 dan 2014 terdapat pengembangan format penilaian yang dikomperasikan dengan Permenpan No, 38 Tahun 2012
- iv. Dokumen standar pelayanan publik pemerintahan desa

- v. Profil desa dan profil pelayanan pemerintah desa. Di dalam komponen ini berisikan data/informasi tentang SDM, Renstra, dan sarana serta pelayanan unggulan
- vi. Dokumen inovasi (apabila ada) dan bersifat wajib bagi pemerintah desa yang sudah pernah memperoleh penghargaan *The Sunan Giri Award* pada tahun sebelumnya
- vii. *Softcopy* profil pelayanan/visualisasi pelayanan

c) Tahap Penentuan/penetapan desa sebagai obyek survey.

Yakni tahapan penentuan desa yang akan diikutsertakan sebagai peserta/nominator *The Sunan Giri Award*. Pihak kecamatan akan menominasikan maksimal 3 desa setempat yang memenuhi kriteria pelayanan publik yang sudah ditetapkan,

d) Tahap pelatihan manajemen pelayanan publik

Yaitu memberikan pelatihan bagi aparatur desa terpilih (masing-masing Kecamatan mengirimkan 4 wakil dari 2 atau 3 desa yang terpilih yang akan dikompertisikan. Pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan anggaran, demikian pula tentang lama waktu dan jumlah peserta. Isi pelatihan meliputi: cara menyusun visi, misi, motto, maklumat layanan, cara menyusun dan melakukan layanan, menyusun SOP layanan, tata cara memberikan layanan, manajemen layanan, uraian tugas, etika layanan, dan cara menyusun Perdes layanan.

e) Tahap Penilaian/Survey

Penilaian/Survey dilakukan dengan tiga tahap:

- i. Penilaian administratif berupa kelengkapan dasar yang dipersyaratkan, yang disertakan pada pengajuan calon desa/kelurahan oleh kecamatan.
- ii. Penilaian masyarakat, untuk penilaian yang ditujunkann kepada masyarakat berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Habibburahman selaku salah satu team program SGA dari pihak SAGAF yakni:

“Penilaian masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat secara berjenjang dengan menggunakan metode *stratified random sampling*, selain itu surveyor juga harus melakukan *deep interview* untuk mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuisisioner. Proses ini dilakukan 1 minggu sebelum visitasi” (Wawancara dengan bapak Habbiburrahman selaku salah satu team program SGA dari SAGAF Pada 20 Agustus 2015 Pukul 15.35 WIB).

Pada tahun 2013 terdapat pengembangan isi dari kuisisioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari kuisisioner sebelumnya (4 komponen dan 20 indikator), dengan mengakomodir aturan baru sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 yang merupakan revisi dan improvisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan ruang lingkup penilaian di tingkat

desa dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 yang mencakup 8 komponen dan 28 indikator penilaian.

- iii. Visitasi, yakni mendengarkan presentasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus melakukan observasi atas semua proses dan hasil yang sudah dilakukan oleh pihak desa di bidang pelayanan publik. Visitasi bertujuan untuk validasi, verifikasi dan klarifikasi atas instrumen yang sudah diisi oleh pemerintah desa.

c. Tahap Ketiga

Pada tahap ini dilakukannya proses kolektif tabulasi dan analisis data *survey*. Selain itu juga terdapat tahap uji petik. Uji petik ini bertujuan untuk apabila terdapat disparitas score antara desa, *surveyor* 1 dan *surveyor* 2. Uji petik ini dilakukan dengan cara visitasi ulang dengan tim utama SAGAF dan Pemkab agar dapat menjaga orisinalitas penilaian.

d. Tahap Keempat

Penganugerahan *The Sunan Giri Award*. Penganugerahan *The Sunan Giri Award* merupakan tahapan puncak dengan pemberian penghargaan bagi desa yang melaksanakan pelayanan publik yang baik atau yang sesuai dengan hasil penilaian sebelumnya.

e. Tahap Kelima

Desiminasi hasil evaluasi dan survey pelayanan pemerintahan desa di Kabupaten Gresik guna memberikan gambaran tentang:

- a) Seputar survey dan hasilnya
- b) Hasil analisis yang mengabungkan antara ranking/pemeringkatan kinerja pemerintah desa dengan menggunakan data yang *factual*, kelebihan dan kekurangan kinerja pelayanan dari masing-masing desa yang disurvei
- c) Saran serta langkah-langkah yang mesti/harus dilakukan

b. Pendekatan program

- 1) Pengorganisasian gagasan. Pendekatan yang digunakan dalam pengorganisasian gagasan di bidang pelayanan publik adalah *Assets Based Community Driven* (ABCD). Pendekatan ini berangkat dari potensi masing-masing individu, kepala desa, aparatur desa, tokoh local untuk disinergikan dalam menyusun pelayanan publik (*appreaciative inquiry*). Pendekatan ABCD berangkat dari apa yang sudah dilakukan oleh aparatur dan warga yang berasal dari lokalitas yang sudah dibangun sejak lama, sehingga akan meminimalisir benturan dengan teori dan regulasi tentang pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar potensi dan kearifan lokal tetap terjaga, terlebih banyak tokoh masyarakat desa yang sekaligus sebagai pamong (Chalik dan Habibullah, 2015:42-43).

- 2) Pelatihan, pembinaan dan pendampingan. Pendekatan yang digunakan adalah *Learning Organization and Change* (LOC), dimana dalam proses pelatihan, pembinaan dan pendampingan sedapat mungkin peserta belajar dari sesama dengan menjadikan organisasi (kantor desa) sebagai tempat belajar dan sumber informasi. Sedapat mungkin proses replikasi, duplikasi dan inovasi berasal dari sumber local desa atau kawasan lain di tempat tersebut, sehingga setiap orang dipahami memiliki potensi atau andil yang sama untuk dikembangkan dan ditransfer kepada yang lain.
- 3) Penilaian. Semua penilaian desa yang memiliki kualitas pelayanan publik menggunakan penilaian kualitatif dan kuantitatif (dengan teknik *scoring*). Penilaian ini meliputi aspek dokumen, penilaian masyarakat melalui kuisisioner dan observasi dan presentasi. Dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pihak Pemda Kabupaten Gresik yang diwakilkan oleh Ortala dan dari pihak SAGAF. Selanjutnya hasil dari kedua penilaian tersebut akan digabungkan. Penilaian menggunakan skema sebagai berikut:

$$(20 + 40 + 40) : 3 \times 100$$

- Nilai 20 adalah score penilaian administratif
- Nilai 40 adalah kuesioner
- Nilai 40 adalah Score visitasi, observasi dan presentasi

c. Aspek Penilaian

Dalam aspek penilaian program ini, terdapat pada kuesioner yang dibagikan kepada warga masyarakat yang berada di lingkungan wilayah desa tersebut. Pada tahun 2013 terdapat pengembangan isi dari kuisisioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari kuisisioner sebelumnya (4 komponen dan 20 indikator), dengan mengakomodir aturan baru sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 yang merupakan revisi dan improvisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan ruang lingkup penilaian di tingkat desa dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 yang mencakup 8 komponen dan 28 indikator penilaian. Komponen-komponen dan indikator-indikator tersebut antara lain:

- 1) Peningkatan kinerja pelayanan sesuai Visi, Misi, Motto yang ditetapkan Desa setempat sebagai persyaratan pelayanan.

Indikatornya meliputi:

- 2) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan(Restra, Renja) yang mengacu pada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,
- 3) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik,
- 4) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada masyarakat/pengguna layanan.

- 5) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
- 6) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,
- 7) Maklumat pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat.
- 8) Konsistensi pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan. Indikatornya meliputi:
 - a) Standard Pelayanan Publik (SPP),
 - b) Sistem Pengelolaan Berkas/dokumen,
 - c) Standarisasi Mutu Pelayanan Publik,
 - d) Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat,
 - e) Sistem Pengelolaan Mutu Pelayanan,
 - f) Uraian Tugas Pegawai,
 - g) Biaya/tarif pelayanan,
 - h) Standar waktu penyelesaian pelayanan,
 - i) Keterbukaan informasi pelayanan.
- 9) Tanggung jawab petugas pelayan peningkatan kompetensi SDM pelayanan. Indikatornya meliputi:
 - a) Pedoman tentang sikap dan perilaku dalam pemberian pelayanan,
 - b) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan,
 - c) Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan,

- d) Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan,
 - e) Tingkat ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan,
 - f) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan Keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.
- 10) Pembenahan sarana dan prasarana yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat kecepatan pelayanan
- a) Penggunaan sarana dan prasarana untuk proses pelayanan,
 - b) Sarana pelayanan yang memberikan kenyamanan kepada pengguna (kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan),
 - c) Sarana pengaduan keluhan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya).
- 11) Penanganan Pengaduan, dalam hal ini berkaitan dengan sistem dan pola pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Indikatornya meliputi:
- a) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan,
 - b) Petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan,

c) Prosentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan.

12) Sistem Informasi Pelayanan Publik, komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator yang terdapat di dalam komponen ini meliputi:

- a) Sistem informasi pelayanan secara elektronik,
- b) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan,
- c) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

13) Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan, komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian ini meliputi:

- a) Penetapan target kinerja pelayanan,
- b) Tingkat pencapaian target kinerja,

Untuk tahun 2014 terdapat penambahan penilaian yang terkait dengan keterbukaan anggaran menyusul dengan adanya kebijakan baru yang berisikan pemberian bantuan dana kepada desa dari pemerintah pusat.

3. Evaluasi *Output* Program *The Sunan Giri Award*

Berdasarkan dari tujuan dilaksanakannya Program *The Sunan Giri Award* ini diharapkan agar kantor desa mampu memperbaiki serta

mengembangkan pelayanan publik yang desa berikan kepada masyarakatnya. Dengan begitu hasil dari program ini merupakan sebuah penilaian dan pemberian penghargaan melalui kompetisi pelayanan publik terbaik. Berikut daftar pemenang dari kompetisi pelayanan publik di Kabupaten Gresik,

a. Pemenang Kompetisi Pelayanan Publik Tingkat Desa Tahun 2011 di Kabupaten Gresik

- 1) Desa Melirang Kecamatan Bunga
- 2) Desa Purwodadi Kecamatan Sidayu
- 3) Desa Kesamben Wetan Kecamatan Driyorejo
- 4) Desa Karang Semanding Kecamatan Balongpanggang
- 5) Desa Randu Buto Kecamatan Sidayu
- 6) Desa Gading Watu Kecamatan Menganti
- 7) Desa Morowudi Kecamatan Cerme

b. Pemenang Kompetisi Pelayanan Publik Tingkat Desa Tahun 2012 di Kabupaten Gresik

- 1) Desa Delegan Kecamatan Panceng
- 2) Desa Sekapuk Kecamatan Ujung Pangkah
- 3) Desa Purwodadi Kecamatan Sidayu
- 4) Desa Sidorukun Kecamatan Gresik
- 5) Desa Menganti Kecamatan Menganti
- 6) Desa Balongmojo Kecamatan Benjeng
- 7) Desa Bungah Kecamatan Bungah

- 8) Desa Bunderan Kecamatan Sidayu
 - 9) Desa Jogodalu Kecamatan Benjeng
 - 10) Desa Lasem Kecamatan Sidayu
- c. Pemenang Kompetisi Pelayanan Publik Tingkat Desa Tahun 2013 di Kabupaten Gresik
- 1) Desa Sambunganyar Kecamatan Dukun
 - 2) Desa Banyu Urip Kecamatan Ujung Pangkah
 - 3) Desa Kramat Inggil Kecamatan Gresik
 - 4) Desa Banjarsari Kecamatan Cerme
 - 5) Desa Pantenan Kecamatan Panceng
 - 6) Desa Kemudi Kecamatan Duduk Sampeyan
 - 7) Desa Sambu Pondok Kecamatan Sidayu
 - 8) Desa Pasinan Lemah Putih Kecamatan Wringin Anom
 - 9) Desa Kedanyang Kecamatan Kebomas
 - 10) Desa Setro Kecamatan Menganti
- d. Pemenang Kompetisi Pelayanan Publik Tingkat Desa Tahun 2014 di Kabupaten Gresik
- 1) Desa Sambogunung Kecamatan Dukun
 - 2) Desa Wedani Kecamatan Cerme
 - 3) Desa Wadak Lor Kecamatan Duduk Sampeyan
 - 4) Desa Gending Kecamatan Kebomas
 - 5) Desa Dadap Kuning Kecamatan Cerme
 - 6) Desa Canga'an Kecamatan Ujung Pangkah

- 7) Desa Petung Kecamatan Panceng
- 8) Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar
- 9) Desa Gunung Teguh Kecamatan Sangkapura
- 10) Desa Sambi Pondok Kecamatan Sidayu

Penghargaan yang diperoleh oleh desa pemenang berupa piagam penghargaan dan hewan ternak berupa sapi atau kambing. Untuk Desa yang sudah menjadi pemenang boleh dipilih kembali oleh pihak kecamatan untuk mengikuti kompetisi pelayanan publik tingkat desa untuk tahun selanjutnya, tetapi untuk desa yang pernah menjadi pemenang pada tahun sebelum-sebelumnya mendapatkan kriteria khusus dalam penilaiannya. Desa tersebut harus melakukan inovasi – inovasi dalam pelayanan publik.

4. Evaluasi *Outcome Program The Sunan Giri Award*

Berdasarkan dengan sasaran serta manfaat program, maka program ini bersinggungan langsung dengan pemerintah desa dan masyarakat. Untuk itu dalam *outcome Program The Sunan Giri Award* dibagi menjadi dua. Yang pertama tanggapan pemerintah desa dengan adanya program ini. Dan yang kedua tanggapan dari masyarakat dengan adanya program The Sunan Giri Award.

a. Respon Pemerintah Desa dengan adanya Program *The Sunan Giri Award*.

Dalam hal ini tanggapan pemerintah desa dengan adanya program *The Sunan Giri Award* bermacam-macam. Ada yang menanggapi dengan positif dan ada yang menanggapi dengan negatif. Untuk pemerintah desa

yang menanggapi positif program ini, mereka berbondong-bondong untuk melakukan perbaikan-perbaikan serta melakukan inovasi dalam pelayanan publiknya. Mereka belajar dari pemerintah desa yang sudah menjadi pemenang dalam program ini. Dengan begitu mereka dapat dipilih oleh pihak pemerintah kecamatan untuk mengikuti program *The Sunan Giri Award*.

Sedangkan untuk pemerintah desa yang menanggapi program ini, mereka menganggap program ini menambah beban pekerjaan pegawai pemerintah desanya. Seperti hasil wawancara dengan bapak Rudi Pratomo selaku salah satu aparatur desa Sambogunung yakni

“Program SGA memang baik, tetapi kebanyakan desa yang ada di daerah kecamatan dukun merasa menambah beban pekerjaannya. Menurut mereka masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan serta untuk melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan publik yang ada di kantornya, membutuhkan dana yang cukup besar dan pemerintah desa tidak memiliki dana untuk keperluan itu.” (Wawancara dengan bapak Rudi Pratomo selaku salah satu aparatur desa Sambogunung pada 30 Agustus 2015 pukul 13.05 WIB).

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan bapak Moh Syaiful Bahri selaku kepala desa Sambogunung hal yang membuat banyak pemerintah desa yang tidak mau ditunjuk untuk mengikuti program ini yakni

“Pemerintah desa tidak ingin repot serta dana yang tidak ada untuk pembenahannya” (Wawancara dengan bapak Moh Syaiful Bahri selaku Kepala Desa Sambogunung pada 30 Agustus 2015 pukul 13.00 WIB).

Dengan demikian banyak pemerintah kecamatan menjadi kebingungan untuk memilih dan menentukan pemerintah desa mana yang

akan diikuti sertakan dalam program *The Sunan Giri Award*. Dan pemerintah desa tersebut banyak yang tidak mau mengikuti program ini meskipun sudah ditunjuk oleh pemerintah kecamatan.

b. Respon Masyarakat tentang adanya Program *The Sunan Giri Award*

Program *The Sunan Giri Award* ini sudah berjalan selama 4 tahun. Tetapi banyak masyarakat yang tidak mengetahui program ini. Padahal program ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, karena masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik di desanya. Karena pelayanan pertama yang diperlukan oleh masyarakat adalah di pemerintah desa atau kelurahan. Sehingga bisa dikatakan program ini kurang tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini berdasarkan beberapa hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa masyarakat yang berada di beberapa desa di kecamatan Gresik yang tidak mengetahui terdapat dan adanya program *The Sunan Giri Award*. Seperti wawancara dengan Ibu Musdalifah salah satu warga Kelurahan Pekelingan Kecamatan Gresik yang pada saat penulis menanyakan program *The Sunan Giri Award* yakni:

“Program *The Sunan Giri Award* mas? Program apa itu?” (Wawancara dengan Ibu Musdalifah selaku warga Kelurahan Pekelingan Kecamatan Gresik di Rumah Pada 29 Agustus 2015 Pukul 13.10 WIB).

Kebalikan dari hal di atas masyarakat yang mengetahui program *The Sunan Giri Award* ini terbatas. Masyarakat yang mengetahui program *The Sunan Giri Award* karena pemerintah desanya pernah mengikuti dan

ditunjuk oleh pemerintah kecamatan untuk mewakili daerahnya. Sehingga masyarakat dari pemerintah desa yang mengikuti program ini sangat senang dan antusias. Karena adanya program *The Sunan Giri Award* ini mereka mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik. Seperti hasil wawancara dengan Ibu Ana salah satu warga Desa Sambogunung mengenai Program *The Sunan Giri Award* serta dampak yang dirasakannya yakni:

“Oh tau mas. Program kompetisi sama pemberian penghargaan kepada desa kalau pelayanannya paling baik kan. Memang ada perubahan mas dalam hal pelayanannya. Sekarang pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat lebih cepat dan pegawai kantor desanya juga mau melayani pada saat diluar jam kantor apabila dalam keadaan mendesak” (Wawancara dengan Ibu Ana selaku salah satu warga desa Sambogunung di rumah pada 30 Agustus 2015 pukul 14.09 WIB) .

Begitu pula dengan Ibu Ida, Bapak Rahmat dan Bapak Rudi yang pada saat penulis menanyakan dengan hal yang sama dengan Ibu Ana, beliau-beliau hampir menjawab sama seperti yang katakan oleh Ibu Ana.

C. Analisis Data dan Pembahasan

1. Evaluasi *Input* Program

Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) Indikator *input* dalam evaluasi sebuah program berfokus pada penilaian apakah sumber daya pendukung dan bahan baku yang dibutuhkan dalam pelaksanaan sebuah program. Indikator ini dapat mencakup sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya.

a. Tujuan dan Maksud Program

Program *The Sunan Giri Award* memiliki tujuan serta maksud program yang relatif baik. Karena tujuan dan maksud program ini tidak terlalu berekspektasi tinggi dan seharusnya dapat dilaksanakan. Selain itu tujuan dan maksud program sangat baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di pemerintah desa.

b. Sasaran dan Manfaat Program

Program ini memiliki sasaran dan manfaat yang baik. Karena sasaran serta manfaat program baik untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa dan tersampaikan dengan baik dalam hasil wawancara maupun data yang didapatkan.

c. Pendukung Program

Dalam pendukung program *The Sunan Giri Award* terdiri dari 3 (tiga) aspek, yaitu: dana, sumber daya manusia, dan regulasi. Dana program ini difasilitasi oleh Pemda Kabupaten Gresik dengan menggunakan dana P-APBD. Tetapi terdapat permasalahan untuk faktor pendukung program ini. Permasalahan itu adalah tidak terdapatnya dana lagi untuk dilakukannya pemantauan secara berkelanjutan terhadap desa yang sudah mengikuti program ini. Jadi program ini terkesan setengah-setengah untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di tingkat desa/kelurahan. Untuk pendukung program yang ke dua adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang digunakan untuk program ini sangat terpenuhi. Karena melibatkan

beberapa pihak diluar pegawai pemda. Selain itu SDM yang digunakan juga berkompeten serta mengetahui tentang pelayanan publik. Pada tahun 2012 juga dibuatnya Keputusan Bupati untuk tim fasilitasi kompetisi peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah desa dan kelurahan. Pendukung program yang ke tiga adalah regulasi. Regulasi yang digunakan dalam program ini sudah cukup kuat. Tetapi perlu dibuatnya regulasi oleh pemerintah daerah Kabupaten Gresik yang khusus untuk program *The Sunan Giri Award* selain tim fasilitator. Diharapkan mampu memperkuat pelaksanaan program ini dan dapat berjalan dengan yang diinginkan.

2. Evaluasi *Process* Program

Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) Indikator *process* dalam evaluasi sebuah program berfokus kepada program yang telah diubah dalam bentuk layanan secara langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektifitas dan efisiensi atau metode yang digunakan untuk melaksanakan sebuah program tertentu.

a. Mekanisme pelaksanaan program

Program *The Sunan Giri Award* memiliki mekanisme pelaksanaan yang sudah baik, tetapi dalam pelaksanaan sosialisasi terhadap program kurang efektif dan efisien sehingga perlu ditambahkannya sosialisasi kepada masyarakat desa tentang adanya program ini sehingga masyarakat mengetahui isi program sehingga dapat menumbuhkan peran serta masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terdapat di masing-masing desa atau kelurahannya seperti yang terdapat disalah satu sasaran dari program ini.

Selain itu perlu adanya pemantauan secara berkelanjutan pasca pelaksanaan program. Sehingga program ini tidak terkesan setengah-setengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di desa. Pemantauan secara bertahap pasca pelaksanaan program ini berguna untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan masih sama pada saat pelaksanaan program ataukah setelah pelaksanaan program ini selesai pemberian pelayanannya menjadi kurang baik. Dengan demikian masyarakat benar-benar dapat merasakan manfaat dari adanya program *The Sunan Giri Award*.

b. Pendekatan program

Pendekatan program yang digunakan program *The Sunan Giri Award* sudah baik. Karena pendekatan yang digunakan berawal dari paling dasar yaitu berangkat dari apa yang sudah dilakukan oleh aparatur dan warga. Sehingga mampu meminimalisir benturan antara teori serta regulasi yang digunakan oleh program ini.

c. Aspek penilaian

Aspek penilaian yang digunakan dalam program ini sudah baik. Karena program ini menggunakan aspek penilaian yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 tahun 2010 serta dikembangkan pada tahun 2013 yang menggunakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012. Dengan demikian aspek penilaian yg digunakan mempunyai pedoman yang semestinya.

c) **Evaluasi *Output* Program**

Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) Indikator *output* berfokus kepada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses program. Indikator ini meliputi berapa banyak orang yang berhasil mengikuti program.

Output dari program berbentuk nama-nama pemerintah desa atau kelurahan yang berhasil memenangkan kompetisi pelayanan publik dari program *The Sunan Giri Award*. Tidak adanya perselisihan atau ketidakpuasan pemerintah desa yang mengikuti program dengan hasil dari pemenangnya membuat output program ini terbilang baik. Pada tahun 2014 desa Sambogunung merupakan pemenang dari Program *The Sunan Giri Award* dan mendapatkan hadiah seekor sapi betina. Berdasarkan dari hasil penilaian dari program ini peneliti melihat juga secara langsung bagaimana kondisi fasilitas maupun pelayanan yang ada di desa Sambogunung.

Desa Sambogunung terpilih sebagai pemenang utama sangat berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di desa Sambogunung. Pemerintah desa sangat serius dalam mengelola pemerintahannya, khususnya di bidang pelayanan publik. Karena bisa dilihat dari pemerintah desa memprioritaskan kepentingan masyarakatnya sebagai sasaran utama pelayanan. Kesiapan desa sudah tampak pada saat memasuki kawasan desa serta balai desanya. Jalan dan gang-gang kecil tertata sangat rapi serta dengan penunjuk jalan yang jelas. Keteraturan perkampungannya menunjukkan bahwa pemerintah desa merawat serta memperhatikan secara langsung dengan baik.

Demikian pula ketika masuk di area balai desa. Aparatur desa yang ramah terhadap tamu, komunikatif, dan ditunjang oleh fasilitas yang sangat memadai menunjukkan bahwa pemerintah desa Sambogunung siap untuk menjadi desa yang memiliki pelayanan yang baik bagi siapapun yang masuk ke dalamnya. Kecepatan dalam pelayanannya bisa dilihat pada saat peneliti akan meminta data kependudukan di balai desa tersebut. Dengan cepatnya aparatur desa dapat memberikan apa yang diminta oleh peneliti. Pengarsipan yang baik serta ditunjang dengan database yang teratur maka tidak heran apabila pemerintah desa Sambogunung menjadi pemenang dalam program The Sunan Giri Award tahun 2014. Selain itu untuk pelayanan publik pemerintah desa tidak mengenal waktu kerja. Mereka siap melayani masyarakatnya diluar jam kerja.

Selain itu hubungan antara aparatur desa dengan masyarakatnya sangat erat, sehingga antara aparatur pemerintah desa maupun masyarakat saling bekerja sama untuk membangun serta memperbaiki desanya dengan baik. Begitu juga dengan aparatur desa yang memiliki kompeten dan kemampuan. Sekitar 75 persen aparatur desa Sambogunung menguasai teknologi komputer. Sehingga fasilitas yang ada di balai desa mampu dimaksimalkan oleh pemerintah desa untuk melayani masyarakat.

4) Evaluasi *Outcome* Program

Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) Indikator *outcome* berfokus pada dampak yang diterima oleh masyarakat umum atau instansi yang bersentuhan langsung dengan program.

a. Respon pemerintah desa dengan adanya program *The Sunan Giri Award*

Dalam *outcome* Program *The Sunan Giri Award* terdapat permasalahan. Permasalahan itu terdapat pada kurangnya respon dari beberapa pemerintah desa untuk berlomba-lomba memperbaiki pelayanan yang ada desanya. Ini bisa dilihat pada kecamatan dukun yang tiga kali memilih pemerintah desa Sambogunung untuk mengikuti program *The Sunan Giri Award*. Ini dikarenakan beberapa desa di kecamatan dukun kurang antusias untuk memperbaiki maupun berinovasi dalam pelayanan publiknya. Dengan demikian dampak baik terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat hanya sebatas pada pemerintah desa yang pernah mengikuti program *The Sunan Giri Award*.

b. Respon masyarakat tentang adanya program *The Sunan Giri Award*

Program ini kurang tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat yang berada di daerah Kabupaten Gresik. Karena menurut peneliti banyaknya masyarakat di Kabupaten Gresik tidak mengetahui apa itu Program *The Sunan Giri Award*. Semua ini berdasarkan hasil interview antara peneliti dengan masyarakat secara random di beberapa daerah di Kabupaten Gresik. Kurangnya masyarakat adanya Program *The Sunan Giri Award* sendiri diakibatkan karena pemerintah desa atau pemerintah kelurahannya tidak antusias dengan dilaksanakannya program *The Sunan Giri Award*. Sehingga dampak positif yang seharusnya diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan

publik yang ada di desanya menjadi tidak tersampaikan. Seperti manfaat dan maksud yang diharapkan dilaksanakannya program *The Sunan Giri Award* sendiri.



Tabel 1. *Eksisting* Hasil Penelitian

Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian	Kesimpulan
a. Bagaimanakah <i>Input</i> program <i>The Sunan Giri Award</i> di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik	a. Tujuan dan maksud Program	Tujuan dan maksud program tidak terlalu berepektasi tinggi	<i>The Sunan Giri Award</i> memiliki tujuan dan maksud yang relatif baik
	b. Sasaran dan manfaat program	Sasaran dan manfaat program baik untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa	Program ini memiliki sasaran dan manfaat yang baik
	c. Pendukung Program	1. Tidak terdapatnya dana untuk dilakukannya pemantauan secara berkelanjutan 2. Perlu dibuatnya regulasi khusus untuk program <i>The Sunan Giri Award</i>	Perlu adanya tambahan dana dan dibuatnya regulasi khusus untuk program ini
d. Bagaimanakah <i>process</i> program <i>The Sunan Giri Award</i> di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik	a. Mekanisme pelaksanaan program	1. Pada mekanisme sosialisasi kurang efektif serta efisien untuk pendukung keberhasilan program 2. Perlu ditambahkannya sosialisasi kepada masyarakat 3. Perlu adanya pemantauan secara berkelanjutan pasca pelaksanaan program	Mekanisme pelaksanaan program cukup baik, perlu adanya tambahan untuk mekanisme pelaksanaan program ini

	b. Pendekatan program	Pendekatan yang digunakan berangkat dari apa yang sudah dilakukan oleh aparaturnya dan warga. Sehingga mampu meminimalisir benturan antara teori serta regulasi yang digunakan	Pendekatan yang digunakan oleh program ini sudah baik
	c. Aspek Penilaian	Menggunakan PERMENPAN No. 7 Tahun 2010 dan pada tahun 2013 dikembangkan dengan menggunakan PERMENPAN No. 38 Tahun 2012	Aspek penilaian yang digunakan oleh program ini sudah baik karena memiliki pedoman PERMENPAN No. 7 2010 dan PERMENPAN No. 38 Tahun 2012
e. Bagaimanakah <i>output</i> program <i>The Sunan Giri Award</i> di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik	Pemenang program <i>The Sunan Giri Award</i>	Penyematan pemenang program <i>The Sunan Giri Award</i> kepada desa Sambogunung pada tahun 2014 berbanding lurus dengan kondisi secara langsung yang terdapat di desanya	Penetapan hasil dari pemenang program sudah sesuai dengan penilaian yang sudah dilakukan oleh Ortala dan Sagaf
f. Bagaimanakah <i>outcome</i> program <i>The Sunan Giri Award</i> di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik	a. Respon pemerintah desa dengan adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	Kurangnya respon positif pemerintah desa yang lain untuk diikutsertakan dalam program <i>The Sunan Giri Award</i> karena menurut mereka menambah beban pekerjaannya	Kurangnya respon positif dari beberapa pemerintah desa dengan adanya program ini

	b. Respon masyarakat tentang adanya program <i>The Sunan Giri Award</i>	Respon positif hanya pada masyarakat yang desanya pernah mengikuti Program ini serta banyaknya masyarakat di Kabupaten Gresik kurang mengetahui program <i>The Sunan Giri Award</i>	Program ini kurang tersosialisasikan dengan baik sehingga terdapatnya banyak masyarakat Kabupaten Gresik kurang mengetahui Program <i>The Sunan Giri Award</i>
--	---	---	--



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta evaluasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa program *The Sunan Giri Award* di Desa Sambogunung Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik sudah baik. Namun masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi pada program ini. Hasil dari kesimpulan secara keseluruhan program ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Input program The Sunan Giri Award.*
 - a. Tujuan dan maksud program. Program *The Sunan Giri Award* memiliki tujuan serta maksud program yang relatif baik. Karena tujuan dan maksud program ini tidak berekspektasi tinggi dan seharusnya dapat dilaksanakan,
 - b. Sasaran dan manfaat program. Program *The Sunan Giri Award* memiliki sasaran dan manfaat yang baik. Karena sasaran serta manfaat program baik untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa dan tersampaikan dengan baik,
 - c. Pendukung program. Dana yang digunakan program dari P-APBD dan nominalnya cukup besar, sehingga mampu membuat pelaksanaan program ini berjalan dengan baik, tetapi perlu adanya tambahan dana untuk pelaksanaan proses pemantauan secara bertahap pasca pelaksanaan program. SDM yang

digunakan program ini sudah memadai serta sudah dibuatnya keputusan bupati pada tahun 2012 tentang tim fasilitator program. Regulasi yang digunakan program sudah cukup kuat, tetapi belum terdapatnya regulasi dari pemerintah daerah yang mengatur program ini.

2. *Process program The Sunan Giri Award.*

- a. Mekanisme pelaksanaan program. Mekanisme pelaksanaan program sudah baik tetapi perlu ditambahkannya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh dan perlu adanya pemantauan secara berkelanjutan pasca pelaksanaan program,
- b. Pendekatan program. Pendekatan program yang digunakan program *The Sunan Giri Award* baik.
- c. Aspek penilaian. Aspek penilaian yang digunakan dalam program ini sudah cocok untuk melakukan penilaian pelayanan publik

3. *Output program The Sunan Giri Award.* Penetapan hasil dari pemenang program *The Sunan Giri Award* sudah sesuai dengan penilaian yang sudah dilakukan oleh pihak Ortala maupun pihak SAGAF.

4. *Outcome program The Sunan Giri Award.*

- a. Respon pemerintah desa dengan adanya program *The Sunan Giri Award*. Kurangnya respon dari beberapa pemerintah desa untuk

berlomba-lomba memperbaiki pelayanan yang ada disana.

Belum sesuai dengan sasaran dan manfaat program.

- b. Respon masyarakat tentang adanya program *The Sunan Giri Award*. Dampak adanya program *The Sunan Giri Award* hanya dirasakan oleh masyarakat yang pemerintah disana ikut serta dalam program ini. Kurang tersosialisasinya dengan baik membuat masyarakat tidak bisa mendorong pemerintah disana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada.

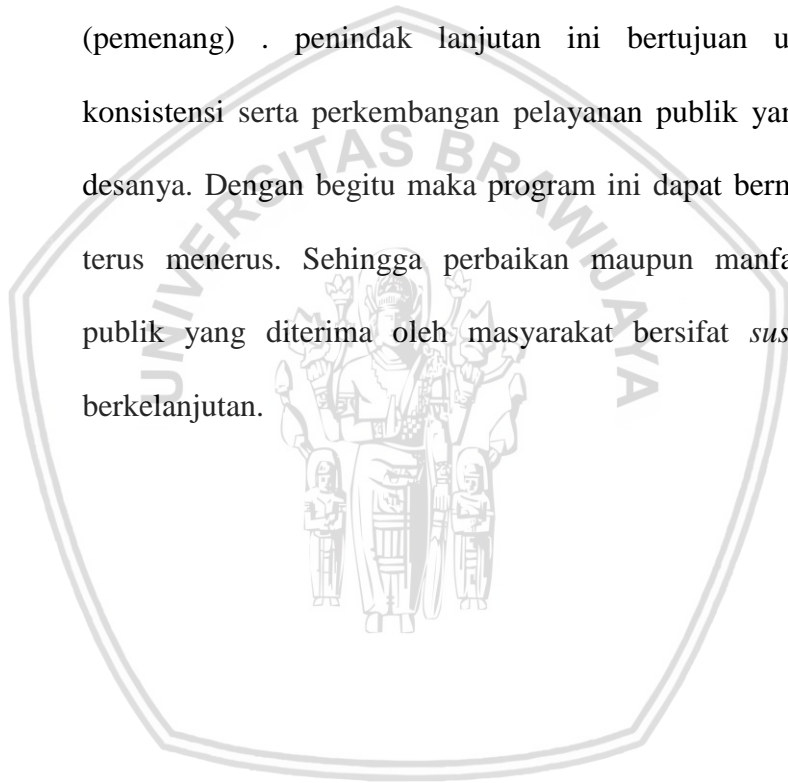
B. SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti lapangan, terdapat beberapa saran untuk program *The Sunan Giri Award* agar dilaksanakan lebih baik lagi serta lebih bermanfaat, yaitu:

1. Perlu dibuatnya peraturan daerah atau peraturan bupati khusus untuk program *The Sunan Giri Award*, sehingga program ini lebih kuat dan dapat dilaksanakan dengan baik. Karena saat ini hanya terdapat keputusan bupati yang mengatur tim fasilitasi program.
2. Perlu dilakukannya sosialisasi secara luas kepada seluruh masyarakat, sehingga masyarakatnya mampu mengontrol jugadalam pelaksanaan program ini. Sosialisasi bisa dilakukan dengan cara penyebaran brosur/pamflet kesetiap desa atau kelurahan. Serta dilakukannya seminar kepada masyarakat desa tentang pelayanan

publik oleh SAGAF. Seminar tersebut bertujuan agar masyarakat mengetahui tatacara/ alur pelayanan publik yang sesuai di desanya. Dengan demikian masyarakat juga dapat berperan serta dalam penilaian pelayanan publik yang ada di desa mereka.

3. Perlu diadakannya penindak lanjutan pasca pelaksanaan. Bisa dilakukan dengan cara peninjaua secara berkala kepada desa terpilih (pemenang) . penindak lanjutan ini bertujuan untuk melihat konsistensi serta perkembangan pelayanan publik yang terdapat di desanya. Dengan begitu maka program ini dapat bermanfaat secara terus menerus. Sehingga perbaikan maupun manfaat pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat bersifat *sustainable* atau berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2001. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang Press
- Adisasmita, Rahardjo. 2006. *Membangun Desa Partisipatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afifudin. 2010. *Pengantar Adminitrasi Pembangunan Konsep, Teori, dan Implikasinya di Era Reformasi*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anonym. *Bagian Organisasi dan Tatalaksana*. Diakses melalui <http://gresikkab.go.id/> Pada tanggal 20 Oktober pukul 21.22 WIB.
- _____. *Kabupaten Gresik*. Diakses melalui <http://www.kemendagri.go.id/Pada> tanggal 20 Oktober pukul 21.17 WIB.
- _____. *Katalisator*. Diakses melalui <http://kbbi.web.id/> Pada tanggal 03 Maret 2015 pukul 13.45 WIB
- _____. *Profil Kabupaten Gresik*. Diakses melalui <http://gresikkab.go.id/> Pada tanggal 20 Oktober 2015 pukul 20.24 WIB
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta
- _____, 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____ & Cepi Safruddin Abdul Jabar. 2007. *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basuki, Ananto dan Shofyan. 2006. *Penguatan Pemerintahan Desa Berbasis Good Governance*. Malang: Sekretariat Penguatan Otonomi Desa (SPOD) FE UB.

- Besley, Timothy dan Ghatak, Maitreesh. 2005. *Reforming Public Service Delivery*. *Journal of African Economies* 16:127-156
- Bridgmen, J& Davis G. 2000. *Australian Policy Handbook*, Allen & Unwin, NSW
- Chalik, Abdul. 2014. *Catatan The Sunan Giri Award 2012 dan Upaya Pengembangannya*. Diakses melalui <http://www.sagafgresik.com/> Pada tanggal 2 Maret 2015 pukul 10.00 WIB
- _____ & Habibullah, Muttaqin. 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa: Perubahan dan Pengalaman Desa-Desa di Kabupaten Gresik*. Yogyakarta: Interpena.
- Domai, Tjahjanulin. 2010. *Desentralisasi dan Perencanaan Pembangunan*. Malang : Lab Administrasi Pemerintahan FIA UB.
- Dunn, William. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Gailmard, Sean. 2010. *Politics, Principal-Agent Problems, and Public Service Motivation*. *Journal International Public Management* 13, no. 1:35-45
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. London: Longman Group.
- Handayani, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : PT Dharma Karsa Utama.
- Keputusan Bupati Gresik Nomor: 065/553/HK/437.12/2012 Tentang Tim Fasilitasi Kompetisi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa dan Kelurahan (*The Sunan Giri Award*)
- Kunarjo. 2002. *Perencanaandan Pengendalian Program Pembangunan*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Miles, Huberman *et al.* 2014. *Qualitative Data Analysis a Methods Source book Third Edition*. Diakses melalui <https://books.google.co.id/books> Pada 10 Januari 2015 pukul 10.23 WIB.
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Rineke Cipta.

- Mohammad. 2003. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik*. Laporan Penelitian di Bappeda Kabupaten Sukabumi.
- Moleong, J.Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- _____. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mubyarto dkk. 1996. *Berbagai Aspek Pembangunan Pedesaan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Namawi, Hadadi. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ndraha, Talizidulu. 1984. *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Pamudji. 1999. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: BinaAksara.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. 1998. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rozaki, Abdur dkk.2004. *Memperkuat Kapasitas Desa dalam Membangun Otonomi Desa*. Yogyakarta: IRE Press.
- Riyadi dan Deddy Supriady Bratakusumah. 2004. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sabtoni, Anang dkk. 2005. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: IRE Press.
- Setiawan, Beni. 2007. *Direktorat Pemantauan Dan Evaluasi Bapenas*. Jakarta: Bapenas
- Soesilowati, Etty. 2009. *Kebijakan Publik Teori dan Aplikasi*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Soenarko, H. 2005. *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa*. Surabaya: Airlangga University Press
- Siagian, Sondang. P. 2001. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori Dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, L. Poltak. et all. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sumpeno, Wahjudin. 2011. *Perencanaan Desa Terpadu*. Bandung: Bina Budaya.
- Sudjana, Djudju. 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Tarigan, et al. 2000. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Tayibnabis, Farida Yusuf. 2000. *Konsep Model Evaluasi Implementasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1995. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3S
- Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Usman, Husaini dan PurnomoSetiadi Akbar.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wastiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

_____dan Irwan Tahir. 2007. *Proyek Pengembangan Desa*. Bandung: CV. Fokus media-anggota IKAPI.

Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Intermedia.

Widjaja HAW. 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Bulat danUtuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widyoko, Eko Putro. 2009. *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik Dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Zauhar, Soesilo. 1993. *Administrasi Program dan Proyek Pembangunan*. Malang: IKIP Malang.